söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Tätigkeitsbericht 2021

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

Inhaltsverzeichnis

I. Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten ... 3
a. Schlichtungsanträge 2021 insgesamt ... 3
b. Schlichtungsanträge im Segment Flug ... 5
c. Schlichtungsanträge im Segment Bahn ... 6
d. Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV ... 6
e. Schlichtungsanträge im Segment Fernbus ... 7
f. Schlichtungsanträge im Segment Schiff ... 7
g. Schlichtungsanträge im Segment Reise ... 8
II. Beschwerdegründe ... 8
III. Schlichtungsanträge mit Unzuständigkeit der söp ... 11
IV. Schlichtungsanträge mit sonstiger Unzulässigkeit ... 11
V. Fallabschlüsse ... 12
VI. Einigungsquote ... 12
VII. Verfahrensdauer ... 13
VIII. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen ... 14
IX. Wie bekannt ist Verbraucher:innen die Option einer alternativen Streitbeilegung? ... 15

I. Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten

a. Schlichtungsanträge 2021 insgesamt

2021 gingen in Summe 15.674 Anträge von Reisenden ein, die um eine außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit zwischen ihnen und einem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen baten – ein deutlicher Rückgang im Vergleich zu den vorangegangenen 3 Jahren (vgl. Abb. 1).

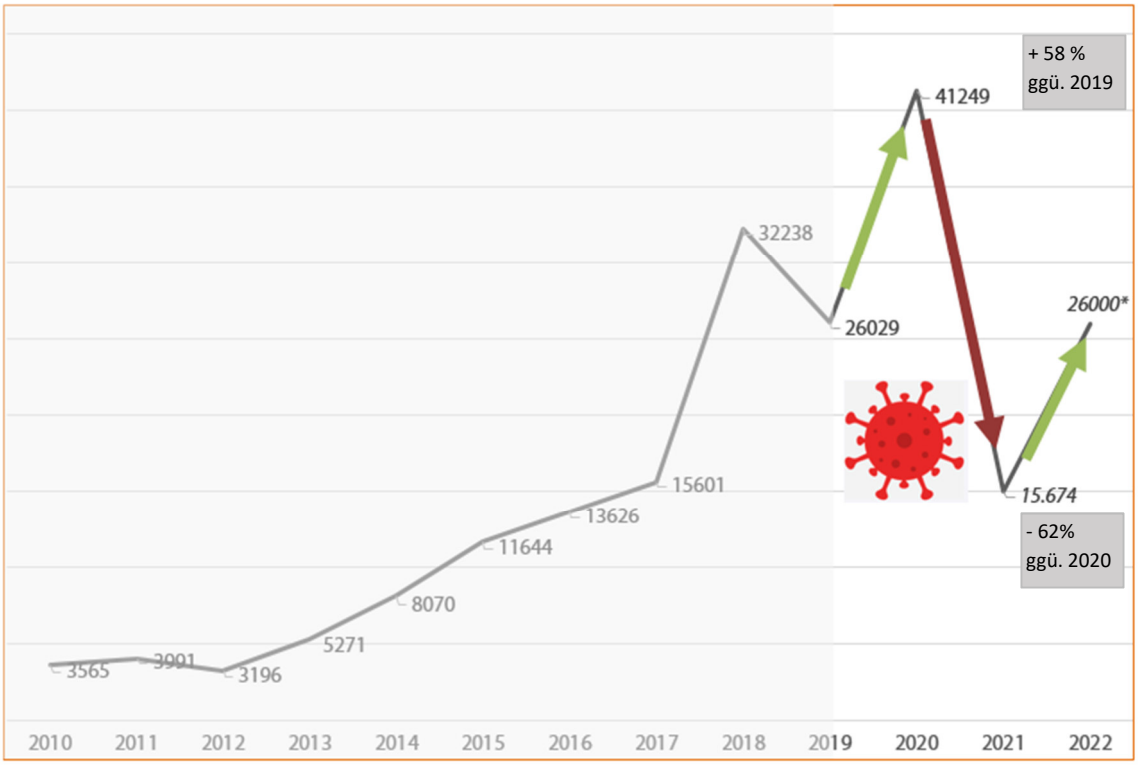

*Abb. 1: Hohe Volatilität im Antragsvolumen durch die Corona-Pandemie 2020-2021; *Prognose für 2022; © Virus-Grafik: pixabay*

Seit ihrer Gründung im Jahr 2009/10 steigerte die söp ihre Bekanntheit nachhaltig, verbunden mit kontinuierlich sehr guten Bewertungen durch die Reisenden. Dies führte von 2009/10 bis 2017 sukzessive zu einem Volumen von rund 16 Tsd. Anträgen jährlich, das sich 2018 im sog. „Flugchaos"-Jahr vorübergehend verdoppelte und dann 2019 wieder auf rund 26 Tsd. Anträge zurückging.

Das **stark volatile Antragsaufkommen der Jahre 2020-2021** ist eine unmittelbare Folge der Corona-Pandemie für den Bereich Verkehr/Reisen.

2020 trat die pandemische Lage überraschend ein und führte zu einer Vielzahl kurzfristiger Annullierungen der Unternehmen bzw. Stornierungen der Reisenden. Während daher 2020 das Antragsvolumen im Vergleich zum „Vor-Corona-Jahr" 2019 um rund 58 % anstieg, sank es 2021 im Vergleich zu 2020 um rund 62 % ab. Dies lässt sich erklären wie folgt:

a) Die erlassenen Reiseeinschränkungen, die 2020/21 erforderlich waren, um die Ausbreitung des Corona-Virus einzugrenzen, sowie die Zurückhaltung, in einer pandemischen Lage überhaupt Reisen mit dem öffentlichen Personenverkehr zu realisieren, reduzierten das Reiseaufkommen 2020/21 massiv. Dies hat in Relation auch weniger zu schlichtende Konflikte zwischen Reisenden und Unternehmen zur Folge.
b) Im Gegensatz zum Beginn der Pandemie (insbesondere im 1. Halbjahr 2020) haben Verkehrs- und Reiseunternehmen ihre Geschäftsprozesse inzwischen auf die durch Corona gesetzten Rahmenbedingungen eingestellt. Analog gilt dies für die Buchungspraxis der Reisenden. Dies erklärt den Rückgang von Beschwerden im Jahr 2021 ggü. dem Vorjahr.

Für das Jahr 2022 geht die söp davon aus, dass wieder annähernd so viele neue Schlichtungsanträge eingehen könnten wie im „Vor-Corona-Jahr" 2019, wobei diese Schätzung unmittelbar von der weiteren Entwicklung im Kontext neuer Virus-Varianten abhängig ist.

Im **Monatsvergleich** der Jahre 2020 und 2021 (vgl. Abb. 2) zeigt sich aufgrund der zeitlichen Verzögerung zwischen dem Beschwerdeereignis und dem Schlichtungsantrag im I. Quartal 2021 beim Antragseingang noch ein Überhang an Fällen mit Reisedaten aus dem Jahr 2020.

Ab April 2021 ging der Falleingang dann massiv zurück und stagnierte während des Frühsommers auf niedrigem Niveau. Im Juli 2021 verzeichnete die söp im Vergleich zum Juli 2020 rund -86 % weniger neue Schlichtungsanträge.

Ab August 2021, infolge der Sommerurlaube, gingen wieder zunehmend mehr Schlichtungsanträge ein – ein Trend, der sich im IV. Quartal vorsichtig fortsetzt.

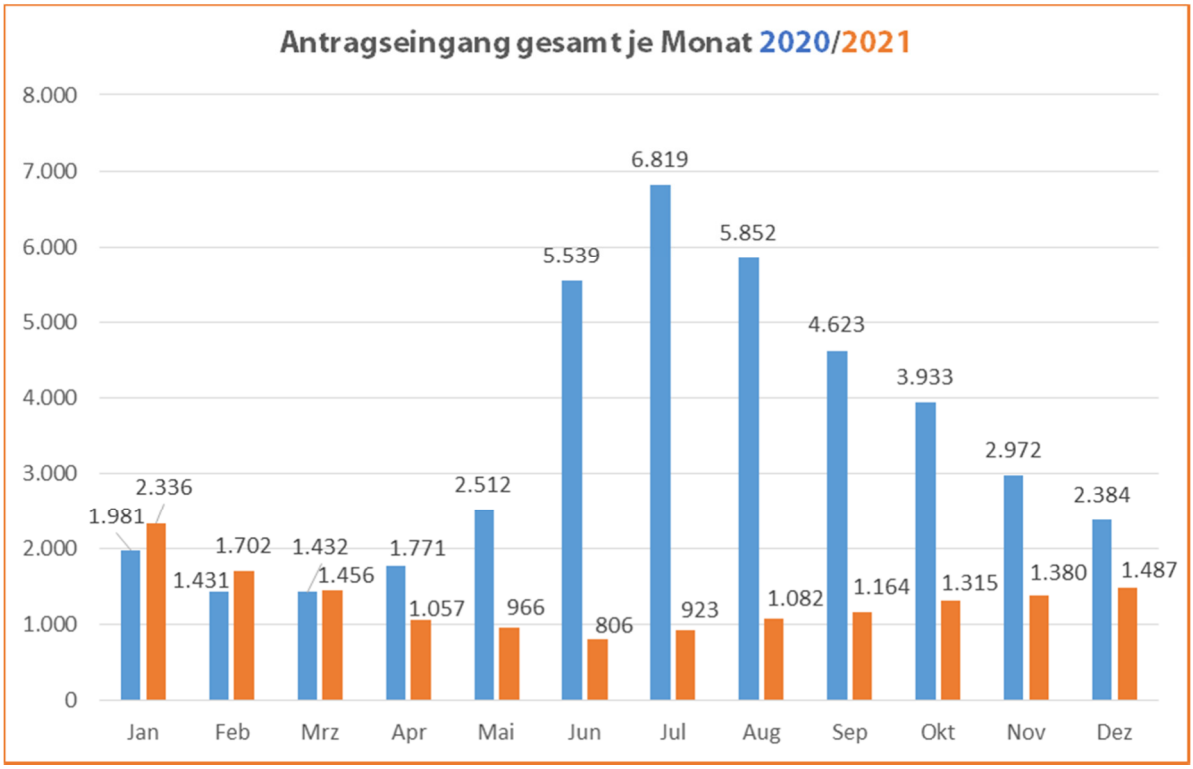

Abb. 2: Antragseingang gesamt je Monat 2020/2021

Die im Vergleich zu den Vorjahren zurückgegangene Menge neuer Schlichtungsanträge 2021 ermöglichte der söp sowie ihren Mitgliedsunternehmen, den aufgrund der 2020 außergewöhnlich zahlreichen Beschwerden entstandenen Rückstau an Schlichtungsanträgen systematisch abzubauen (vgl. dazu auch Abschnitt VII).

Die pandemische Lage führte auch zu **neuartigen Fall-Szenarien** und warf z.T. sehr komplexe rechtliche Fragen auf, sodass der Schlichtungsprozess signifikant mehr Recherchen sowie eine aufwendigere juristische Prüfung erforderte (vgl. dazu auch Abschnitt VII).

Bei der Verteilung aller neu eingegangenen Anträge nach Schlichtungs-Segmenten (vgl. Abb. 3) ist der **Anteil der Flugfälle** am gesamten Antragsaufkommen – wie schon in den Vorjahren – hoch.

Detaillierte Daten je Schlichtungssegment bieten die Abschnitte I, b-g dieses Berichts.

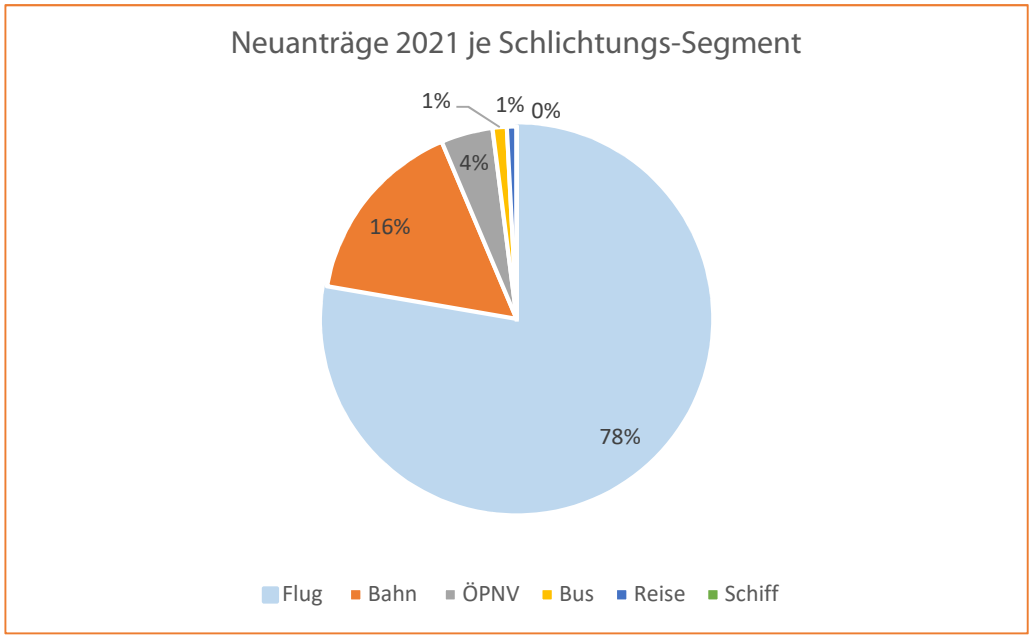

Abb. 3: Neuanträge 2021 je Schlichtungssegment / Verkehrsträger

b. Schlichtungsanträge im Segment Flug

Im Segment **Flug** gingen 12.175 Schlichtungsanträge ein: 2020 waren es 34.673 – ein Rückgang von rund 65 % (vgl. Abb. 4). Der Anteil der Flugfälle am gesamten Antragsvolumen betrug 78 % (2020: 84 %); dieser Rückgang bzgl. des relativen Antragvolumens um 6 Prozentpunkte erklärt sich aus dem 2021 generell stark eingebrochenen Flugverkehr.

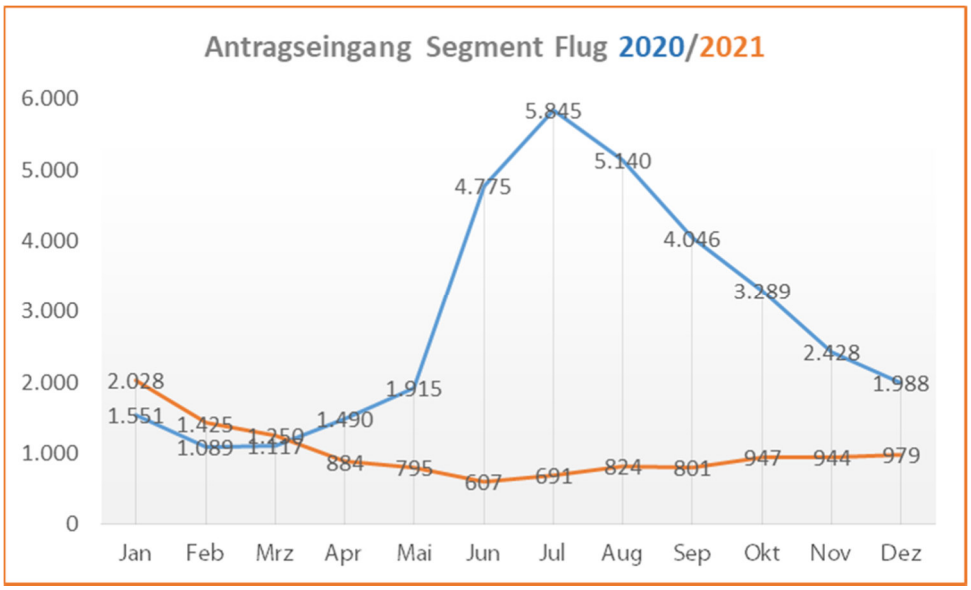

Abb. 4: Monatlicher Falleingang Flug 2020-2021

c. Schlichtungsanträge im Segment Bahn

2.504 Schlichtungsanträge bezogen sich 2021 auf das Segment Bahn (Fern-/Regionalverkehr). 2020 waren es 5.510 Anträge, d.h. das Fallvolumen im Segment Bahn ging 2021 um rd. 55 % zurück (vgl. Abb. 5). Bezogen auf das söp-Schlichtungsaufkommen insgesamt hatten Bahnfälle 2021 einen Anteil von 16 % (2020: 13 %).

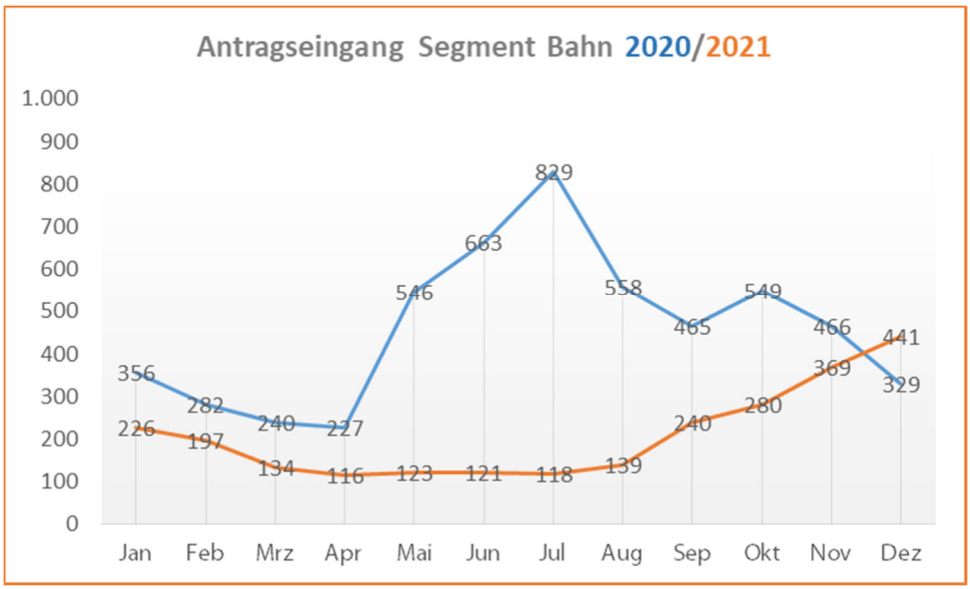

Abb. 5: Monatlicher Falleingang Bahn 2020-2021

d. Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV

Auf das Segment **ÖPNV** fielen 2021 681 Schlichtungsanträge, 2020 waren es 353 (vgl. Abb. 6). Der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2021 eingehenden Schlichtungsanträge beträgt 4 % (2020: 0,9 %). Hinweis: Der Bereich ÖPNV wurde 2021 statistisch anders erfasst als 2020, faktisch stach der Bereich ÖPNV nicht mit überproportional vielen Fällen hervor.

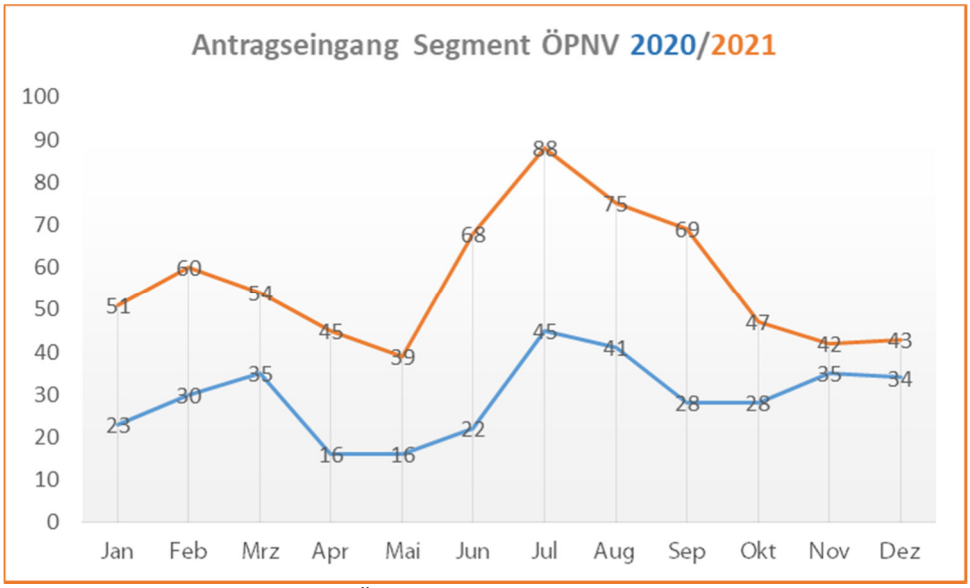

Abb. 6: Monatlicher Falleingang ÖPNV 2020-2021

e. Schlichtungsanträge im Segment Fernbus

Den **Fernbus** betrafen im Berichtsjahr 189 Schlichtungsanträge (2020: 369), was im Vorjahresvergleich einer Reduzierung des Fallaufkommens um 49 % entspricht (vgl. Abb. 7). Am gesamten Fallaufkommen der söp hat der Fernbus einen Anteil von 1 % (2020: knapp 1 %).

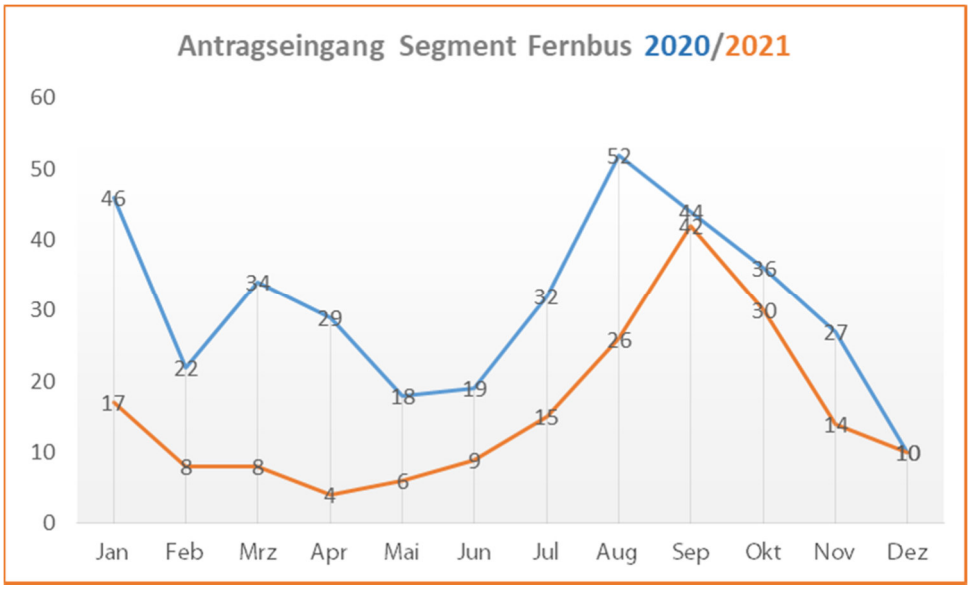

Abb. 7: Monatlicher Falleingang Fernbus 2020-2021

f. Schlichtungsanträge im Segment Schiff

Im Segment **Schiff** erreichten die söp im Berichtsjahr 6 Schlichtungsanträge, 2020 waren es 23 (vgl. Abb. 8) – im Vorjahresvergleich ist dies ein Rückgang von 74 %. Das Segment Schiff hat einen Anteil von unter 1 % am gesamten Fallaufkommen der söp.

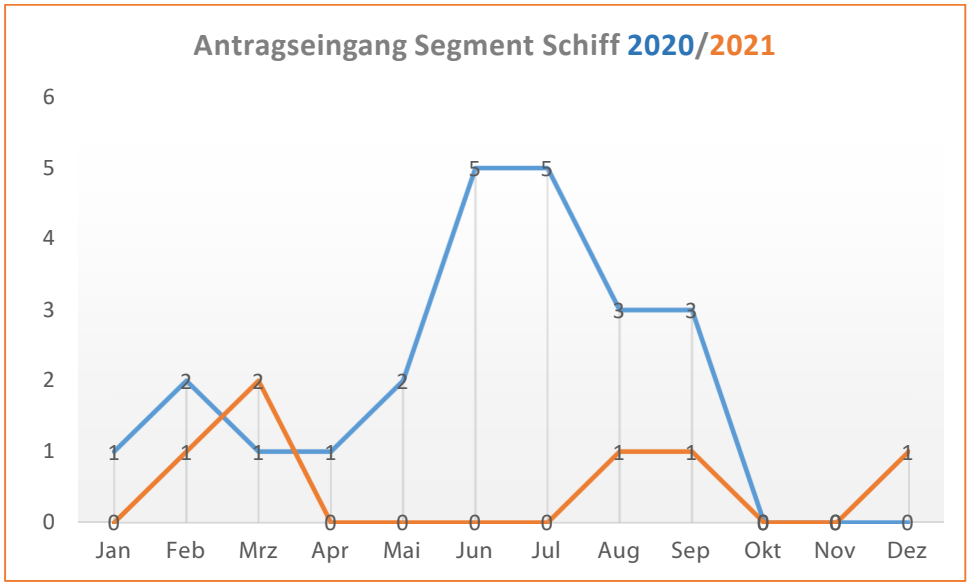

Abb. 8: Monatlicher Falleingang Schiff 2020-2021

g. Schlichtungsanträge im Segment Reise

Im Segment der 2019 gestarteten **Reiseschlichtung** waren 2021 insgesamt 119 Anträge zu verzeichnen, 2020 waren es 314 (vgl. Abb. 9) – ein Rückgang um 62 %. Der Anteil der Reiseschlichtung am gesamten söp-Fallaufkommen 2021 betrug gegenüber 2020 unverändert knapp 1 %.

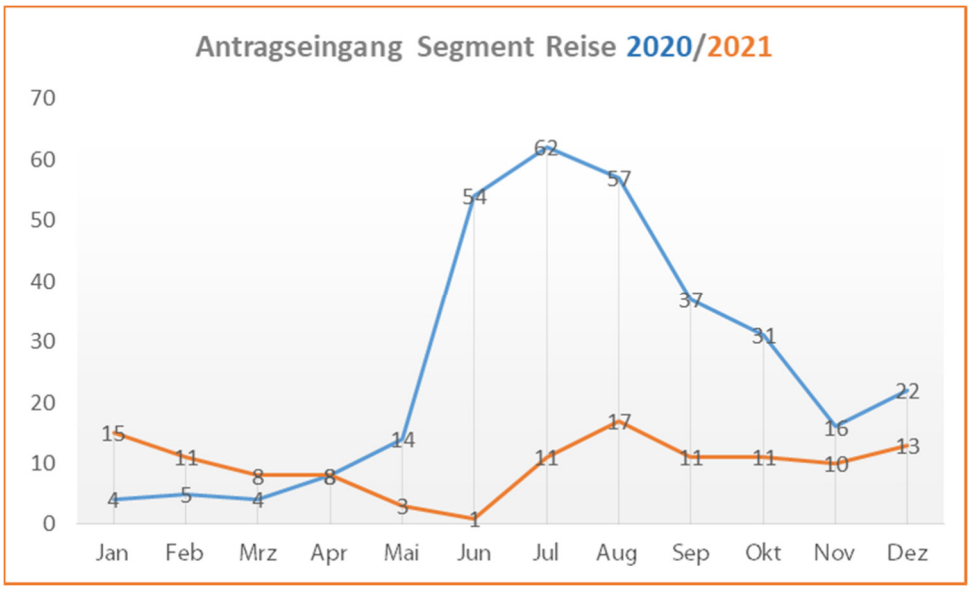

Abb. 9: Monatlicher Falleingang Reises 2020-2021

Wenngleich die pandemische Lage einen dynamischen Ausbau des Segments Reiseschlichtung einschränkte, bleibt erfreulich, dass bereits 11 Reise-Unternehmen Mitglieder des söp-Trägervereins sind, darunter Expedia, ebookers.de und weg.de. Es bleibt das unveränderte Ziel der söp, weitere Reise-Unternehmen für die söp zu gewinnen, um so Verbraucher:innen noch ganzheitlicher Wege der außergerichtlichen Streitbeilegung im öffentlichen Personenverkehr anbieten zu können.

II. Beschwerdegründe

Wie schon 2020 beeinflusste die Corona-Pandemie 2021 nicht nur die Höhe des Fallaufkommens insgesamt, sondern war insbesondere im Segment Flug häufig auch Hintergrund von Beschwerden bei Unternehmen bzw. Schlichtungsanträgen bei der söp. „Corona" an sich war aber natürlich nicht ursächlich für Schlichtungsanträge, daher erscheint das Stichwort auch nicht als originärer Beschwerdegrund in den folgenden Darstellungen je Schlichtungs-Segment.

Im Segment **Flug** war das Hauptanliegen der Reisenden, die 2021 einen Schlichtungsantrag bei der söp stellten, die Erstattung von Flugscheinkosten bei ausgefallenen / nicht angetretenen Reisen, und zwar aufgrund von

a) Annullierung des kompletten Fluges durch die Fluggesellschaften (2021: 57 %, 2020: 69 %).
b) Stornierungen durch Reisende bei stattfindenden Flügen (da dieser Beschwerdegrund in Vor-Corona-Zeiten keine große Relevanz hatte, wurde er statistisch nicht separat erfasst, sondern ist auch 2021 unter „Sonstiges" subsummiert; dies erklärt den vergleichsweise hohen Anteil dieser Rubrik, vgl. Abb. 10).
c) Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften („Nichtbeförderung"), z.B. wegen pandemiebedingter Restriktionen im Einreiseland, Stichwort: Virus-Varianten-Gebiete, fehlende Anerkennung von Testergebnissen o.Ä. (11 %, 2020: 10 %).

Verspätungen waren 2021 in 9 % (2020: 7 %), Gepäckthemen in 4 % (2020: 2 %) der Fälle Grund eines Schlichtungsantrags bei der söp (vgl. Abb. 10).

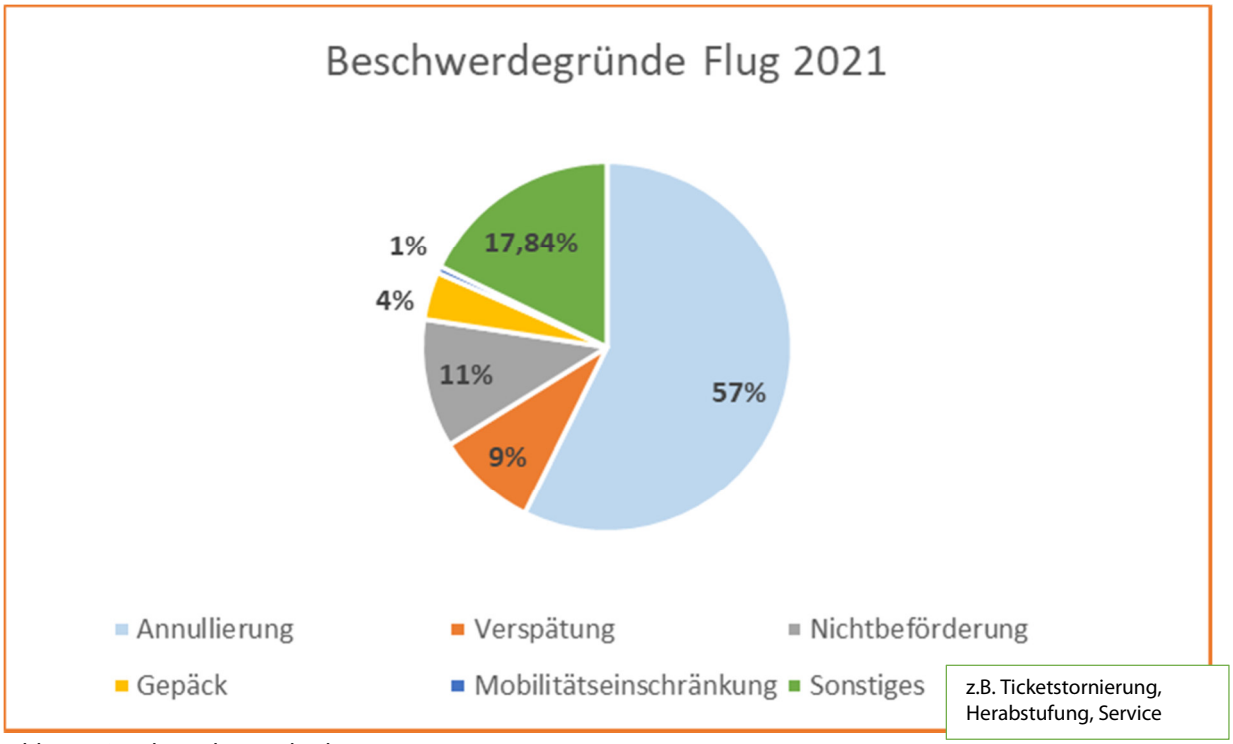

Abb. 10: Beschwerdegründe Flug 2021

Im Segment **Bahn** war auch im Jahr 2021 die pandemiebedingt eingeschränkte Nutzbarkeit von Zeitfahrkarten wie Monats- oder Jahreskarten und der Wunsch von Reisenden nach weitergehender Kulanz häufiger Beschwerdeanlass. Dominante Kontexte für Beschwerden im Segment Bahn waren zum einen die schwere Flutkatastrophe im Juli, zum anderen die drei Streikwellen der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL). Dies zeigt sich insbesondere im gestiegenen Anteil des Beschwerdegrunds „Zugausfall" mit 25 % im Berichtsjahr (2020: 13 %).

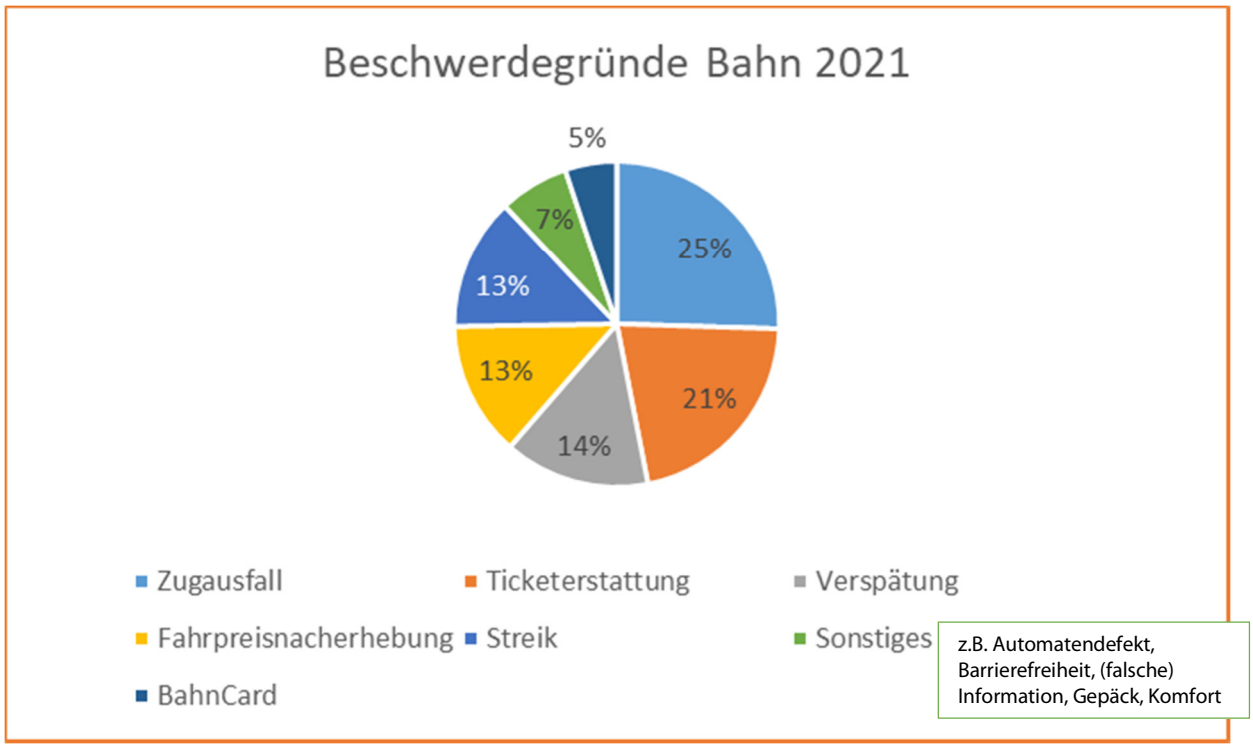

Abb. 11: Beschwerdegründe Bahn 2021

Im Segment **ÖPNV** lösten 2021 vor allem erhöhte Beförderungsentgelte Beschwerden aus: 72 % der Schlichtungsanträge standen in diesem Zusammenhang (2020: 50 %).

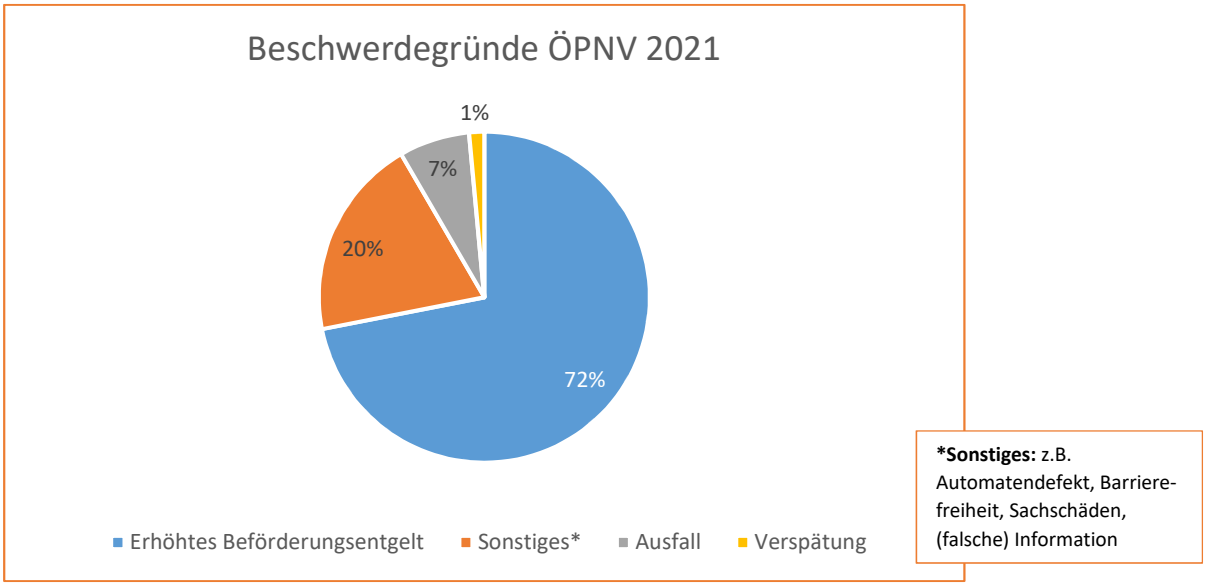

Abb. 12: Beschwerdegründe ÖPNV 2021

Während im Segment **Fernbus** 2020 45 % der Beschwerden auf den Grund „Nichtbeförderung" zurückgingen, führten 2021 breiter gestreute Themen zu einem Schlichtungsantrag (vgl. 43 % „Sonstiges").

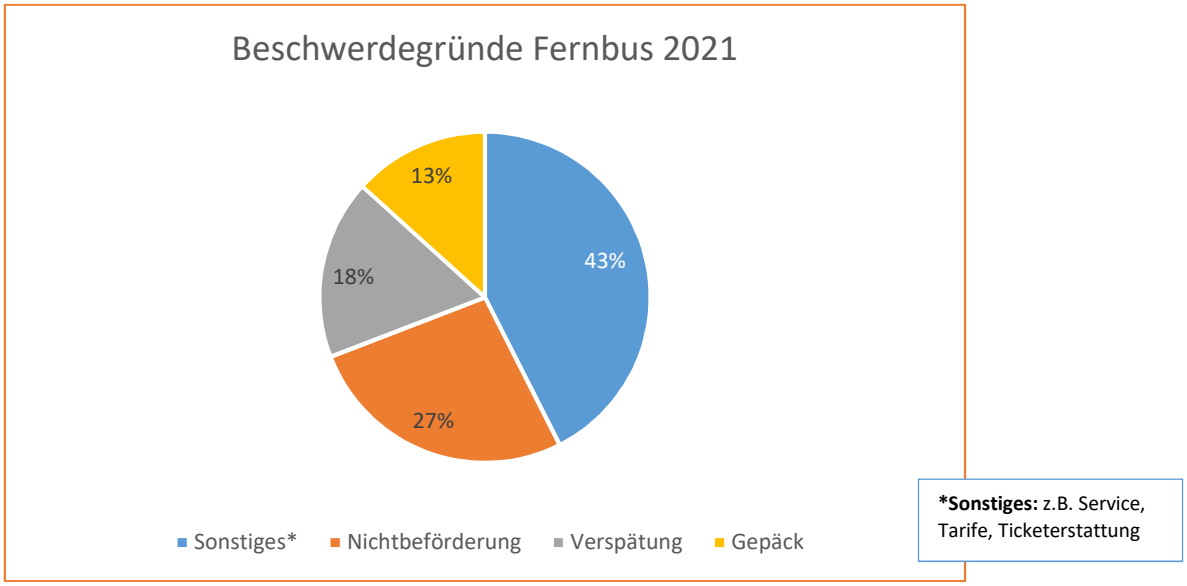

Abb. 13: Beschwerdegründe Fernbus 2021

Bei der Reiseschlichtung gingen **2021** 51 % der Anträge auf den Beschwerdegrund „Flugannullierung“ zurück, gefolgt von „Reiserücktritt mit 20 % (vgl. Abb. 14).

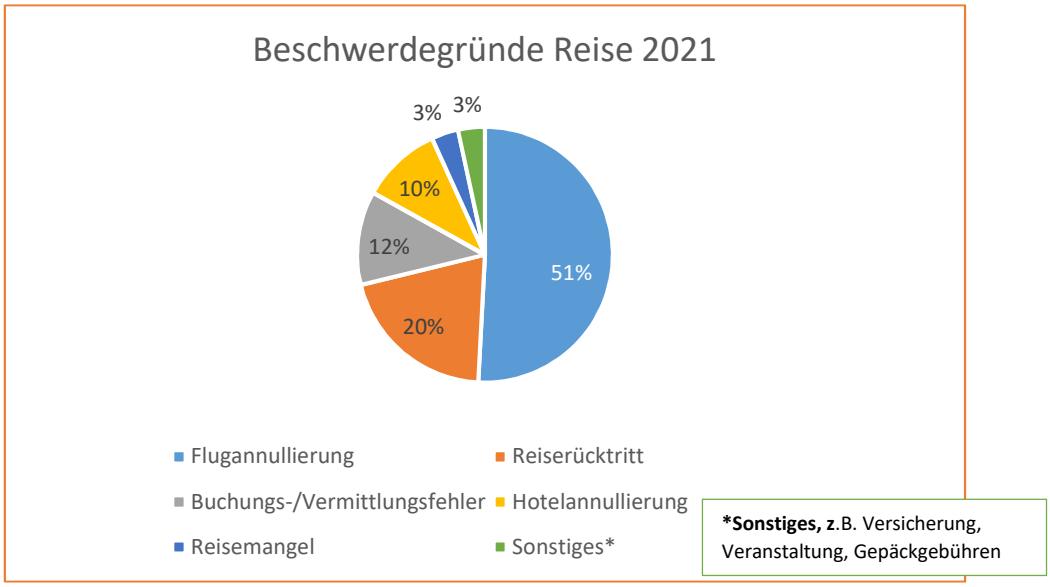

Abb. 14: Beschwerdegründe Reiseschlichtung 2021

III. Schlichtungsanträge mit Unzuständigkeit der söp

Aufgrund der Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben, die Zuständigkeit und den Ablauf des Schlichtungsverfahrens sowie aufgrund der auf der söp-Website eingestellten ausführlichen Informationen über das Schlichtungsverfahren ist die Anzahl der nicht in die Zuständigkeit der söp fallenden Schlichtungsanträge weiterhin gering (< 1 %).

IV. Schlichtungsanträge mit sonstiger Unzulässigkeit

Im ersten Schritt formal abgelehnte Schlichtungsanträge haben 2021 einen Anteil von rd. 10 %.

Die Ablehnung erfolgte, weil die Reisenden sich mit ihrer/seiner Beschwerde zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt hatte oder aber die den Unternehmen rechtlich zustehende Antwortfrist noch nicht ausgeschöpft war.

Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 2 VSBG waren auch 2021 nur in sehr wenigen Fällen erforderlich (rd. 1 %), etwa weil der Fall bereits bei Gericht anhängig war oder bei Personenschäden, die aufgrund ihrer Komplexität für das Schlichtungsverfahren mit seiner eingeschränkten Beweisaufnahme ungeeignet erscheinen.

V. Fallabschlüsse

Im Berichtsjahr schloss die söp 27.407 Fälle ab (2020: 36.636). Der Rückgang bei den erledigten Schlichtungsanträgen gegenüber dem Vorjahr ergibt sich aus

a) dem massiv reduzierten Falleingang (vgl. Abschnitt I dieses Berichts)
b) der z.T. hohen Komplexität der Fälle, die breit gefächerte Recherchen bzw. das Lösen bis dato unbekannter Rechtsfragen erfordern (vgl. dazu Abschnitt VII. dieses Berichts)

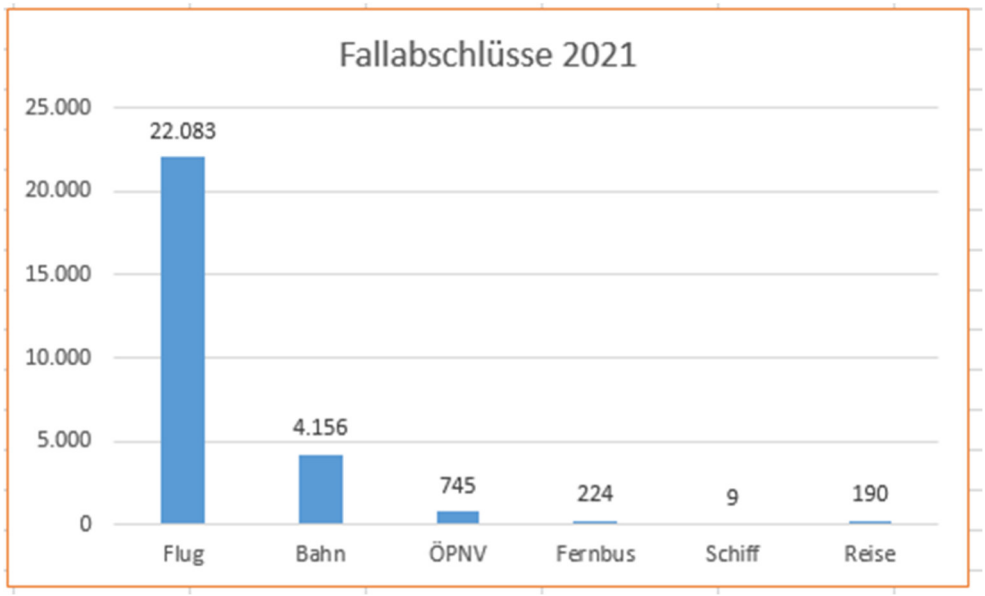

Abb. 15: Fall-Abschlüsse 2021

VI. Einigungsquote

Auch 2021 gelang es bei mehr als acht von zehn Schlichtungsanträgen, die bei der söp eingereicht wurden, eine Streitigkeit zur Zufriedenheit beider Seiten einvernehmlich beizulegen. Die sog. „Einigungsquote" umfasst dabei nicht nur beidseitig akzeptierte Schlichtungsempfehlungen i.e.S., sondern auch weitere ADR-Verfahren wie die Moderation von Einigungen zwischen den Parteien, u.a. durch Vermittlung „Sofortiger Anerkenntnisse".

Dass die Einigungsquote 2021 **segmentübergreifend** weiterhin bei über 80 % lag (analog zu 2020) ist in Anbetracht der gewaltigen wirtschaftlichen und organisatorischen Herausforderungen, vor denen die Reise- und Verkehrsbranche seit Beginn der Corona-Pandemie steht, ein sehr positives Ergebnis.

Ein Grund für vergleichsweise niedrige Quoten bei **Bahn und ÖPNV** könnte sein, dass die Verkehrsleistungen in diesem Segment während der Pandemie weitgehend aufrecht erhalten wurden und es daher häufiger die Reisenden waren, die pandemiebedingt ihr Abonnement vorübergehend nicht nutzen wollten oder konnten bzw. von einer gebuchten Einzelreise Abstand nahmen. Ein eindeutiger Rechtsanspruch auf Erstattung der Ticketkosten war in diesen Fällen häufig nicht geben. Viele Unternehmen sahen sich in diesen und auch anderen Fällen im zweiten Pandemiejahr offenbar weniger in der Lage, angesichts der eigenen wirtschaftlich schwierigen Situation in größerem Umfang Kulanz zu gewähren.

Den beeindruckenden Spitzenplatz bzgl. der Einigungsquote belegt das Segment **Fernbus** mit einem Anteil einvernehmlich geschlichteter Fälle von 99 % (+2 Prozentpunkte gegenüber 2020).

Im Segment **Flug** hatten bereits in den Vorjahren einzelne Fluggesellschaften Schlichtungsempfehlungen pauschal zugestimmt. Während der Pandemie hat sich eine weitere große deutsche Fluggesellschaft zu diesem Schritt entschlossen – ein Zeichen dafür, wie sehr Unternehmen in die Qualität der söp-Schlichtungsempfehlungen vertrauen.

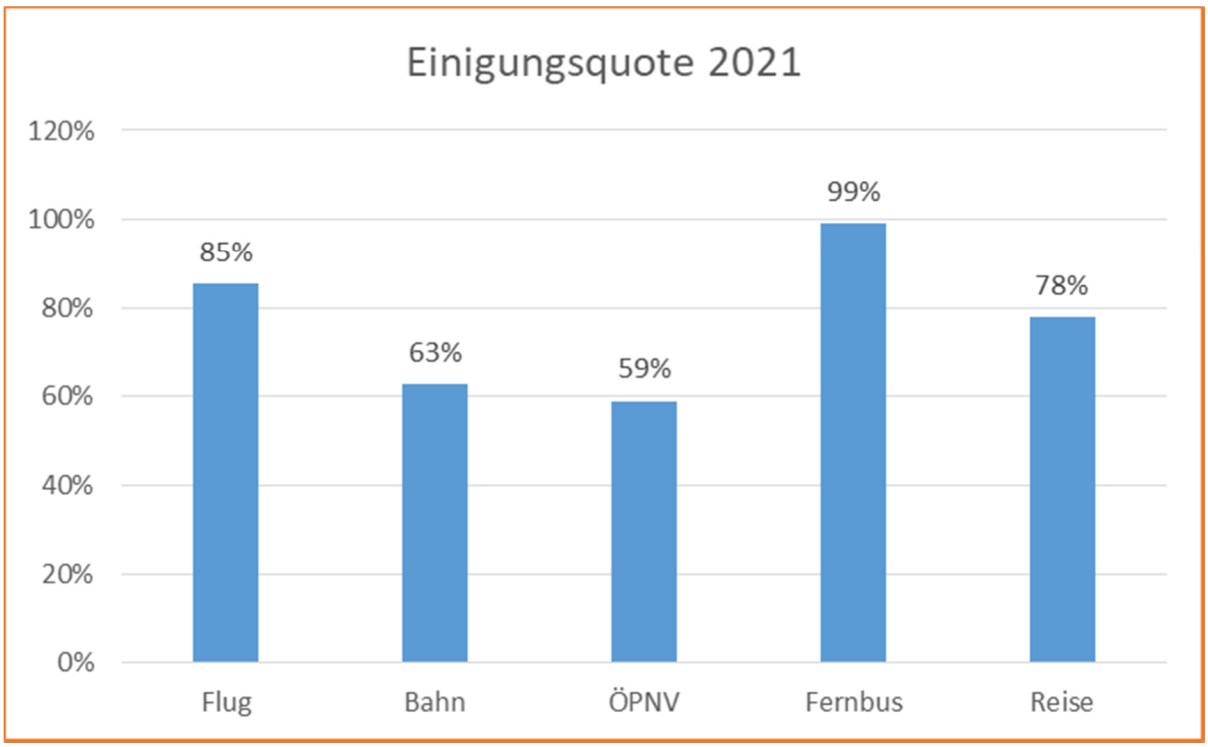

Abb. 16: Einigungsquote 2021; aufgrund der niedrigen Fallzahlen im Segment Schiff ist die Einigungsquote nicht aussagekräftig und wird hier daher nicht abgebildet.

Auch die Reisenden sind kontinuierlich sehr zufrieden mit den Dienstleistungen der söp, wie u.a. die Google-Bewertungen von im Schnitt 4,9 (von 5 möglichen) Punkten belegen.

Insgesamt ist die hohe Einigungsquote ein Zeichen dafür, wie effizient Schlichtung als Instrument außergerichtlicher Streitbeilegung ist.

VII. Verfahrensdauer

Nicht zuletzt durch die Möglichkeit des „Sofortigen Anerkenntnisses" konnten 2021 (wie auch schon 2020) mehr als 30 % aller Schlichtungsverfahren – vom Eingang des Schlichtungsantrags bis zur Annahme / Ablehnung durch beide Parteien – in wenigen Wochen, oft sogar innerhalb weniger Tage abgeschlossen werden. Im Segment Flug beträgt der Anteil der Sofortigen Anerkenntnisse im Berichtsjahr 42 % (2020: 37 %).

Während 2020 aufgrund des unerwartet und massiv angestiegenen Volumens neuer Schlichtungsanträge die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer nicht in jedem Fall eingehalten werden konnte, baute die söp den punktuell entstandenen Rückstau 2021 weitgehend ab. Dies gelang durch ein straffes Verfahrensmanagement und konsequente Kommunikation mit sowohl Beschwerdeführenden wie Beschwerdegegnern.

Allerdings warf die außergewöhnliche pandemische Lage auch zuvor unbekannte, komplexe juristische Fragen auf, welche seitens der Schlichter:innen z.T. als Präzedenzfälle souverän zu durchdringen und aufzubereiten waren. Exemplarisch seien dazu die folgenden Themen genannt:[1]

a) Gelten Rückholflüge als Ersatzbeförderung im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004?
b) Inwieweit gelten die Auswirkungen von Covid-19 als „außergewöhnlicher Umstand"?

Dass die söp auch für neuartige Fallkonstellationen kontinuierlich Lösungen erarbeitet und diese in den juristischen Diskurs einbringt, belegt einmal mehr den Beitrag der Schlichtung auch zur Rechtsfortbildung.

Die außerordentlichen Konstellationen im Kontext der Pandemie erforderten in Einzelfällen z.T. sehr aufwändige Recherchen, z.B. bei „Nichtbeförderung" aufgrund veränderter Einreisebestimmungen. Auch führte partiell die angemessene, nachvollziehbare Erläuterung für Beschwerdeführende wie Beschwerdegegner im Rahmen der Schlichtung punktuell zu längeren Verfahrenszeiten.

Insgesamt ist mit dem IV. Quartal 2021 wieder sichergestellt, dass im Regelfall die Verfahrensdauer deutlich unter drei Monaten liegt.

VIII. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Da Reisen an sich häufig grenzüberschreitend sind, gilt dies auch für die Schlichtungstätigkeit der söp: Bei vielen Sachverhalten der Schlichtungsanträge sind mehrere Länder beteiligt, sodass die söp entsprechend grenzüberschreitend schlichtet.

Umso wertvoller ist der Austausch im europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr („TRAVEL_NET"), das von der söp 2017 angestoßen wurde und seine Arbeit 2021 fortsetzte. Zahlreiche über das Jahr verteilte Videokonferenzen im Plenum sowie in sektor-spezifischen Arbeitsgruppen fokussierten sich inhaltlich auf rechtliche und operative Fragen rund um die pandemische Sondersituation. Über das TRAVEL_NET hinausgehend erfolgte virtuell ein europaweiter Austausch anlässlich

- des EU Passenger Rights Good Practices Workshop (27. Februar) und
- der 2nd EU ADR Assembly (27./28. September).

Auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) nahm die söp zudem am alljährlichen Erfahrungsaustausch der nationalen Schlichtungsstellen teil (09. Februar 2021).
Auch bilateral pflegt die söp den kontinuierlichen Erfahrungsaustausch. Angesichts der Pandemie fanden die Gespräche zu zahlreichen Schlichtungsstellen jedoch weniger förmlich, sondern im Rahmen informeller Telefonate statt.

Darüber hinaus trägt das Team der söp über regelmäßige und fundierte Beiträge in der Fachöffentlichkeit dazu bei, Erfahrungen und Wissen rund um das Thema Verbraucherschlichtung zu teilen und zu verbreiten. So erschienen 2021 die folgenden Beiträge:

- Sandra Nuckel, regelmäßige Vorstellung von Bahn-Schlichtungsfällen in der Zeitschrift SIGNAL – Unabhängige Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik, herausgegeben vom Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.
- Florian Feldbaum, Verordnung (EU) 2021/782: Neue Fahrgastrechte für Bahnreisende in der EU ab 2023, RRa 6/2021, 266-271.

[1] Neue Rechtsfragen im Kontext von Fahrgastrechten in der Corona-Pandemie erläutert und diskutiert Daniela Billerbeck, Team-Leiterin bei der söp, in einem VuR-Aufsatz, der voraussichtlich im März 2022 erscheinen wird.

- Svenja Meier und Christoph Marschner, Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021, 245-248.
- Christof Berlin, Überblick zur bestehenden Schlichtungspraxis in Deutschland und Europa, in: VSBG Kommentar, Althammer/Meller-Hannich (Hg.), Metzner-Verlag, Frankfurt/Main, 2021, 2. Auflage, S. 17-38.
- Christof Berlin, Mehr Schlichtung wagen: Die Schlichtungspraxis seit Inkrafttreten des VSBG, Jubiläumschrift zum zehnjährigen Bestehen der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, S. 34-36.
- Christof Berlin, Editorial zu fünf Jahren VSBG, ZKM 2/2021, S. 43.

IX. Wie bekannt ist Verbraucher:innen die Option einer alternativen Streitbeilegung?

Die Schlichtung ist ein effizientes Verfahren der Streitbeilegung und zudem für Verbraucher:innen kostenlos. Die Erfahrungen der söp als einer der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas zeigen jedoch, dass Verbraucher:innen diesen Weg bis dato nicht selbstverständlich nutzen. Eine Ursache dafür dürfte sein, dass die Option der Schlichtung vielen Verbraucher:innen weiterhin gar nicht bekannt ist.

Zwar weisen viele Unternehmen bereits entsprechend §§ 36, 37 VSBG auf die Option einer außergerichtlichen Streitbeilegung über einen Schlichtungsantrag bei der söp hin. Auch trägt die söp im Rahmen ihres Vereinszwecks und ihrer Möglichkeiten dazu bei, die Öffentlichkeit und damit Verbraucher:innen über die Option der außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren, u.a. über

- die informative Webseite der söp
- Beantwortung von Presseanfragen, Hintergrundgespräche mit Journalist:innen
- Vorträge auf Fachveranstaltungen, Vorlesungen, Schulungen und Seminare
- wissenschaftliche und sonstige Publikationen rund um das Thema ADR, die – aus der operativen Erfahrung der söp heraus erarbeitet – die breitere Fachöffentlichkeit anspricht und damit zentrale Multiplikator:innen im Bereich ADR.

Darüber hinaus könnte es für Verbraucher:innen hilfreich sein, seitens der Bundesregierung systematisch über die Vorteile einer außergerichtlichen Streitbeilegung informiert zu werden.

Wenngleich seit Inkrafttreten des VSBG bereits Informations-Kampagnen realisiert wurden, ist die vergleichende Einschätzung der verschiedenen Optionen, die Verbraucher:innen offen stehen, um ihre Rechte geltend zu machen, offensichtlich nicht für alle Zielgruppen niedrigschwellig zu leisten. U.a. scheint in der Öffentlichkeit nicht ausreichend präsent zu sein, dass Dienstleistungen einer Verbraucherschlichtungsstelle wie der söp sehr effizient, digital gestützt und zudem für die Verbraucher:innen kostenfrei sind. Die söp stünde auf Wunsch selbstverständlich gern zur Verfügung, eine entsprechende (Online-)-Informationskampagne, für das thematische Schlichtungs-Segment Verkehr und Reisen zu begleiten.

Die alternative Streitbeilegung könnte gesamtgesellschaftlich zudem darüber gestärkt werden, dass im Rahmen der juristischen Ausbildung in Studium und Referendariat noch gezielter informiert und für diesen Weg sensibilisiert wird (künftige Konfliktlots:innen / Multiplikator:innen).

Berlin, den 26.01.2022