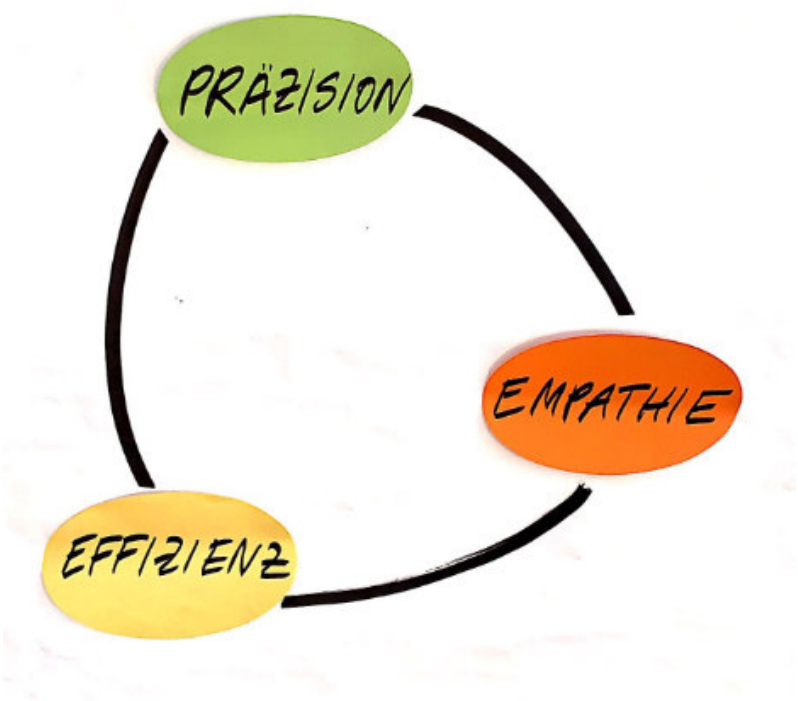
söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

# Jahresbericht 2021




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

# Vorwort

Herzlich willkommen, liebe Leser:innen!

## Welche Themen prägten die söp im Jahr 2021?

Wie schon 2020 war die Corona-Pandemie im Jahr 2021 ein dominanter Treiber unserer Gesellschaft und damit auch der Reisebranche und der söp. Im Unterschied zum ersten „Corona-Jahr" verzeichnete die söp aufgrund der stark gedämpften Reisetätigkeit insbesondere ab dem 2. Quartal 2021 allerdings ein vergleichsweise niedriges Volumen an neu eingehenden Schlichtungsanträgen – eine Situation, die deutlich andere Vorgehensweisen verlangte als die immense Antragsmenge 2020. So bleibt die Pandemie eine Herausforderung für alle Beteiligten – für die Reisenden, für die Unternehmen, für die Schlichtungsstelle mit ihrem Team. Ihnen allen danken wir umso mehr für ihr flexibles Handeln und ihr kooperatives Engagement zugunsten einer kontinuierlich präzisen, empathischen und effizienten Schlichtung.

2021 war für die söp auch mit einer markanten personellen Veränderung verbunden: Nachdem Edgar Isermann 2018 die Leitung der Schlichtungsstelle übergab, ging Heinz Klewe im September 2021 in den Ruhestand. Von ihrer Gründung an prägte Heinz Klewe die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr mit leidenschaftlichem Engagement und trug als ihr Geschäftsführer über zwölf Jahre hinweg entscheidend dazu bei, dass die söp so erfolgreich wurde, wie sie heute ist. Bei einem spätsommerlichen Terrassenfest erwiesen über 100 Personen aus der Verkehrs- und Reisebranche, aus der Politik und Schlichtungswelt Heinz Klewe ihren Respekt für seine Leistungen und dankten ihm für die zielführende Zusammenarbeit, die geprägt war von seinem hohen persönlichen Einsatz, seinem politisch-vernetzten Arbeiten und nicht zuletzt: Humor.

Im Oktober 2021 starteten wir als neues Leitungsteam durch, dankbar und freudig, die söp als sehr gut aufgestellte Organisation mit ihrem gesellschaftlich relevanten Auftrag weiter führen zu dürfen.



## Was erwartet die söp für das Jahr 2022?

Inwiefern die Reisebranche und mit ihr die söp 2022 wieder ruhigere Fahrwasser erwarten darf, ist ungewiss. Nachdem noch im Herbst 2021 niemand mit einer Virus-Variante wie Omikron gerechnet hatte, gilt es offen zu bleiben für unterschiedlichste Dynamiken und Szenarien, die sich aus der Pandemie, dem Krieg gegen die Ukraine und der weltpolitischen Lage insgesamt ergeben.

Bei all dem bleiben wir zuversichtlich, gemeinsam mit Ihnen und dem Team der söp auch künftig unvorhergesehene Herausforderungen immer wieder meistern zu können und bei Streitigkeiten zwischen Reisenden und Unternehmen durch unsere Schlichtung gemeinsam Lösungen zu finden.

Wir freuen uns über Ihr Interesse an der söp und wünschen Ihnen einen möglichst guten, vor allem: friedlicheren Jahresverlauf.

Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle

Dr. Sabine Cofalla
Geschäftsführerin

**PS:** Haben Sie Vorschläge, wie wir den Jahresbericht weiter verbessern können?
Über Ihre Rückmeldung freuen wir uns (siehe Seite 28).



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

# Inhaltsverzeichnis


Vorwort ..... 2
1. Kurzfassung ..... 4
2. Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft ..... 5
   a. Resonanz in Politik und Medien ..... 5
   b. Publikationen ..... 6
   c. Vorträge, Befragungen und Gespräche ..... 6
3. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen ..... 7
4. Schlichtung: Prozess und Dreiklang ..... 8
   a. Präzision ..... 8
   b. Empathie ..... 9
   c. Effizienz ..... 9
5. Schlichtung: Statistik ..... 11
   a. Volumen: Schlichtungsanträge 2021 insgesamt ..... 11
   b. Volumen: Schlichtungsanträge je Segment ..... 14
   c. Beschwerdegründe ..... 17
   d. Schlichtungsanträge mit Unzuständigkeit der söp ..... 19
   e. Schlichtungsanträge mit sonstiger Unzulässigkeit ..... 20
   f. Fallabschlüsse ..... 20
   g. Einigungsquote ..... 20
   h. Verfahrensdauer ..... 22
6. Informationen aus dem söp-Trägerverein ..... 23
   a. Finanzen & Controlling ..... 23
   b. Das söp-Team ..... 24
   c. Vereinsstatuten ..... 25
   d. Mitglieder ..... 25
   e. Vorstand ..... 25
   f. Beirat ..... 26
Bitte um Ihr Feedback ..... 28






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

# 1. Kurzfassung

## 2021

**Potenziale für die Schlichtung heben**: => S. 5

Es bleibt eine Aufgabe, die Schlichtung als ein für alle Seiten vorteilhaftes Verfahren der Streitbeilegung in der breiten Öffentlichkeit noch bekannter zu machen.

**Optimierte Prozesse - sinnvolle Digitalisierung:** => S. 10

Durch optimierte Prozesse sowie der sukzessiven Digitalisierung reiner Verwaltungsvorgänge und Standard-Subsumtionen werden zeitliche Ressourcen freigesetzt, die für eine präzise und empathische Würdigung des konkreten Einzelfalls im Sinne des Schlichtungsdreiklangs genutzt werden.

**Volatiles Fallvolumen**: => S. 11

Die Corona-Pandemie führte zu einer stark volatilen Entwicklung bei den Falleingängen. Während 2020 über 41 Tsd. neue Schlichtungseinträge gestellt wurden – mehr denn je zuvor in der Geschichte der söp – sank das Volumen neuer Anträge 2021 mit knapp 16 Tsd. auf ein Level, das zuletzt 2017 verzeichnet wurde.

**Falleingang – differenziert nach Segmenten**: => S. 13

Von allen bei der söp neu eingehenden Fällen entfielen 2021 auf den Bereich Flug 78 %, Bahn 16 %, ÖPNV 4 %, Fernbus 1 %, Reise 1 %, Schiff <1 %.

**Die Pandemie – Hintergrund vieler Beschwerden**: => S. 17

Die Begleitumstände der Pandemie führten im Bereich Flug besonders häufig zu Beschwerden aufgrund einer Annullierung des kompletten Fluges durch die Fluggesellschaften bzw. aufgrund von Stornierungen durch Reisende bei stattfindenden Flügen. Auch bei den anderen Verkehrsträgern und in der Reiseschlichtung spielte die Pandemie eine zentrale Rolle.

**Hohe Einigungsquote auch in schwierigen Kontexten**: => S. 20

Trotz komplexer Herausforderungen für Reisende und Unternehmen in der pandemischen Situation erreichte die söp auch 2021 in weit mehr als 80 % aller Fälle eine einvernehmliche Streitbeilegung zwischen den Beteiligten.

**Reisende sind zufrieden mit der söp-Schlichtung**: => S. 22

Die Reisenden bewerten die Schlichtungsarbeit der söp als sehr gut – z.B. auf Google mit 4,9 von 5 Punkten.

**söp-Trägerverein – konstruktive Kooperation**: => S. 23

Die Zusammenarbeit zwischen den söp-Mitgliedsunternehmen, dem Vorstand, dem Beirat und der söp-Geschäftsstelle läuft kontinuierlich positiv.



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

# 2. Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft

Die Schlichtung ist ein für alle Seiten vorteilhaftes Verfahren der Streitbeilegung. Die Erfahrungen der söp als einer der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas zeigen jedoch, dass dieser Weg bis dato nicht selbstverständlich genutzt wird. Eine Ursache dafür dürfte sein, dass die Option der Schlichtung vielen Reisenden weiterhin gar nicht bekannt ist.

Darüber hinaus ist eine vergleichende Einschätzung der unterschiedlichen Optionen, die Reisenden offen stehen, um ihre Rechte geltend zu machen, nicht niedrigschwellig zu leisten – neben der Schlichtung sind dies insbesondere eine Klage oder die Beauftragung einer Inkassodienstleisters (auch bezeichnet als Fluggastrechte-Portal, Fluggasthelfer etc.). U.a. scheint nicht ausreichend präsent zu sein, dass Dienstleistungen einer Verbraucherschlichtungsstelle wie der söp nicht nur effizient und digital gestützt, sondern zudem für die Reisenden kosten- und provisionsfrei sind.

Es bleibt daher eine Aufgabe für die Schlichtungsstellen, die beteiligten Unternehmen, die Politik und Institutionen (u.a. Verbraucherzentralen), die alternative Streitbeilegung gesamtgesellschaftlich noch bekannter zu machen und in der Öffentlichkeit systematisch über die Vorteile einer Schlichtung zu informieren.

Neben Maßnahmen allgemeiner Öffentlichkeitsarbeit könnten Verfahren der alternativen Streitbeilegung auch darüber gestärkt werden, dass im Rahmen der juristischen Ausbildung, in Studium und Referendariat, noch gezielter informiert und für diesen Weg sensibilisiert wird.

Positiv hervorzuheben ist der niedrigschwellige Zugang zur Schlichtung, den die „Flugärger-App“ ermöglicht, die durch die Verbraucherzentrale NRW im Auftrag der nordrhein-westfälischen Landesregierung entwickelt wurde und mittlerweile von weiteren Bundesländern mitgetragen wird. 2021 gewann die Flugärger-App noch eine nutzerfreundliche Funktion hinzu: Es wurde eine technische Schnittstelle von der Flugärger-App zum sogenannten „eAntrag Flug“ der söp realisiert, einem adaptiven Formular, mit dem Reisende einen Schlichtungsantrag bei der söp stellen können. Die Schnittstelle ermöglicht nun ein automatisches Ausfüllen des eAntrags direkt aus der App heraus: eine pragmatische Unterstützung für alle, die ein unmittelbares Schlichtungsanliegen haben.



Die söp selbst trug auch 2021 im Rahmen ihres Vereinszwecks und ihrer Möglichkeiten aktiv dazu bei, die Öffentlichkeit über die Option einer alternativen Streitbeilegung zu informieren, u.a. über

- die Website der söp,
- Beantwortung von Presseanfragen, Hintergrundgespräche mit Journalist:innen,
- Teilnahme an wissenschaftlichen Befragungen,
- Publikationen rund um das Thema alternative Streitbeilegung, die – aus der operativen Erfahrung der söp heraus erarbeitet – die breitere Fachöffentlichkeit ansprechen und damit zentrale Multiplikator:innen im Bereich der alternativen Streitbeilegung,
- Vorträge auf Fachveranstaltungen, Vorlesungen, Schulungen und Seminare.

Die folgenden Absätze bieten dazu detailliertere Informationen.

## a. Resonanz in Politik und Medien

Angesichts der gravierenden Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Verkehrs- und Reisebranche zeigten die Medien auch 2021 großes Interesse an der söp-Schlichtung und informierten kontinuierlich mit sehr positivem Grundtenor über die Arbeit der söp. Beiträge mit Bezug auf die söp erschienen in einer ausgewogenen Palette von sowohl Print- als auch Online-Medien – exemplarisch seien genannt: dpa, heute journal, ZEIT online, div. Titel der Funke-Mediengruppe, Tagesspiegel, Stern, Finanztest, Wirtschaftswoche und Handelsblatt.



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

Ebenfalls erhielt die söp 2021 erneut Aufmerksamkeit des Bundestags, u.a. durch die folgenden parlamentarischen Anfragen an die Bundesregierung:

- Kleine Anfrage zur „Tätigkeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr in Zeiten von Corona“ (FDP), Bundestagsdrucksache 19/24317,
- Kleine Anfrage zur „Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2020“ (Bündnis 90/Die Grünen), Bundestagsdrucksache 19/31316.

## b. Publikationen

Das Team der söp trägt auch in der Fachöffentlichkeit regelmäßig dazu bei, Erfahrungen und Wissen rund um das Thema Verbraucherschlichtung zu teilen und zu verbreiten. 2021 erschienen die folgenden Publikationen:

- Florian Feldbaum, Verordnung (EU) 2021/782: Neue Fahrgastrechte für Bahnreisende in der EU ab 2023, RRa 6/2021, S. 266-271,
- Svenja Meier und Christoph Marschner, Beispiel söp: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021, S. 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, Jubiläumsschrift zum zehnjährigen Bestehen der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, S. 34-36,
- Christof Berlin, Editorial zu fünf Jahren VSBG, ZKM 2/2021, S. 43.

Regelmäßige Publikationen

- Sandra Nuckel, Vorstellung von Bahn-Schlichtungsfällen in der Zeitschrift SIGNAL – Unabhängige Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik, herausgegeben vom Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.



## c. Vorträge, Befragungen und Gespräche

Auch wenn pandemiebedingt im Jahr 2021 weniger Konferenzen, Tagungen und sonstige Fachveranstaltungen stattfanden, konnte die söp vor allem in Online-Formaten über ihre Arbeit informieren bzw. den fachlichen Austausch pflegen:

- Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Schulung von Mitarbeiter:innen lokaler Verbraucherzentralen zu Fluggastrechten und Verbraucherschlichtung am Beispiel der söp (02.02.),
- Europäische Kommission, Passenger Rights Good Practices Workshop (27.02.),
- Universität Passau, Workshop „Digitalisierung und Zivilverfahren“, Präsentation zu Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung (19.03.),
- Hochschule Kempten, Vortrag zur Verbraucherschlichtung am Beispiel söp im Rahmen einer Vorlesung zum Reiserecht (30.03.),
- Europa-Universität Viadrina, Frankfurt/Oder, Vorstellung der söp im Rahmen einer ADR-Vorlesung an der juristischen Fakultät (15.06.),
- Leibniz Universität Hannover, Vorstellung der söp im Rahmen einer ADR-Vorlesung an der juristischen Fakultät (24.06.),
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, 29. Reiserechtstag, Potsdam, Vortrag zu Verordnung (EU) Nr. 2021/782 – Neue Fahrgastrechte für Bahnreisende in der EU ab 2023 (10./11.09.),
- Europäische Kommission, 2nd ADR-Assembly, Präsentation über aktuelle Herausforderungen in der Schlichtung durch die Pandemie (28./29.09.),


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

- Fernuni Hagen, Vortrag zu Verbraucherschlichtung (01.10.),
- recode.law, Vorstellung der (digitalen) söp und ihrer Perspektive auf Digitalisierung bei der Digital Justice Conference (07./08.10.),
- Anwaltszukunftskongress, Vorstellung der söp im Zusammenhang mit Change-Management und Digitalisierung (15.10.).

Die söp beteiligte sich an verschiedenen wissenschaftlichen Studien, u.a.

- zum Potenzial alternativer Streitbeilegung im Feld Wirtschaft & Menschenrechte (Europa-Universität Viadrina, Frankfurt/Oder im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz /BMJV),
- zum „Zugang zum Recht in Berlin" (Wissenschaftszentrum Berlin im Auftrag der Berliner Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung),
- zur Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG (AFC Public Services im Auftrag des BMJV).

## 3. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Da Reisen häufig grenzüberschreitend sind, gilt dies auch für die Schlichtungstätigkeit der söp: Viele zu schlichtende Sachverhalte betreffen mehrere Länder.

Umso wertvoller ist der Austausch im europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr („TRAVEL_NET"), das von der söp 2017 initiiert wurde. Ende 2021 gehörten dem Netzwerk 23 Schlichtungsstellen aus 17 EU-Staaten an.

Inhaltlich fokussierte sich der Austausch 2021 auf die außergewöhnlichen organisatorischen Herausforderungen und rechtlich neuartigen Problemstellungen infolge der Corona-Pandemie: Über das Jahr hinweg fanden mehrere Videokonferenzen im Plenum sowie in sektor-spezifischen Arbeitsgruppen statt, in denen sich die Teilnehmenden über rechtliche und operative Fragen rund um die pandemische Sondersituation austauschen. Dies schloss auch koordinierte Herangehensweisen bei grenzüberschreitenden Fällen ein.



Auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz nahm die söp zudem am alljährlichen Erfahrungsaustausch der nationalen Schlichtungsstellen teil (09. Februar 2021).

Auch bilateral pflegt die söp den kontinuierlichen Erfahrungsaustausch. Aufgrund der Pandemie fanden zahlreiche Gespräche mit anderen Schlichtungsstellen jedoch weniger in Präsenz statt, sondern wurden telefonisch-informell oder per Online-Meeting realisiert.



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

# 4. Schlichtung: Prozess und Dreiklang

Die söp versteht Schlichtung als einen Dreiklang aus Präzision, Effizienz und Empathie (vgl. Abb. 1). Die nachfolgenden Ausführungen zeigen, dass dieser Dreiklang auch im zweiten Pandemie-Jahr 2021 besondere Bedeutung erlangte.

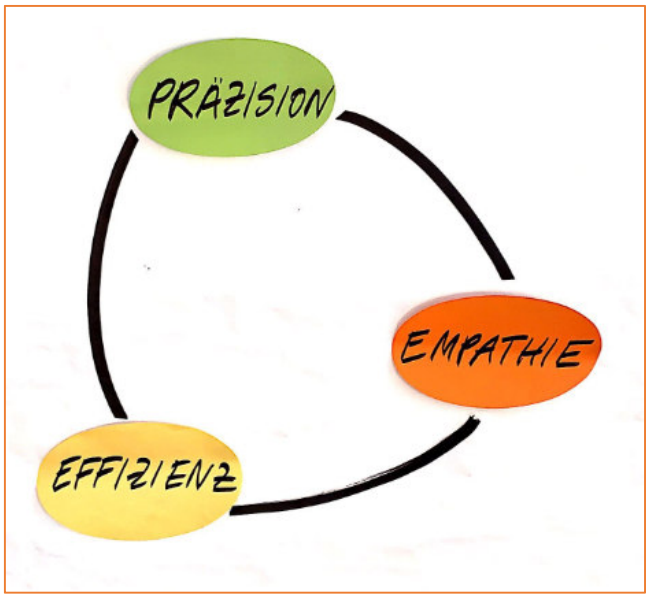



*Abb. 1: söp-Schlichtungsdreiklang*

## a. Präzision



Die Beteiligten sollen sich auf die fachliche Einschätzung der Schlichtungsstelle verlassen können. Daher hat die Präzision in der Schlichtung einen besonderen Stellenwert. Die fachliche Expertise der söp wird durch zwei Faktoren begünstigt: Zum einen die hohe juristische Ausgangsqualifikation der rund 30 Schlichter:innen (u.a. zwei juristische Staatsexamina), zum anderen die Spezialisierung auf einzelne Bereiche des Passagier- und Reiserechts.

Die Sachverhalte der Schlichtungsanträge waren stark von der Pandemie geprägt: Reisende wurden im Urlaub von Lockdowns überrascht, Einreisebeschränkungen durchkreuzten Ferienpläne, gesundheitliche Sorgen gaben Anlass zu Stornierungen, Streckennetze wurden von den Unternehmen zusammengestrichen und Berufspendler:innen konnten durch die Arbeit im Home-Office ihre Zeitfahrkarten nicht mehr nutzen. Bereits diese Beispiele werfen Fragen auf, wer im Einzelfall die Verantwortung für die pandemiebedingten Änderungen trägt und damit auch für etwaige wirtschaftliche Schäden einstehen muss. Zur Beantwortung zeigten sich die bestehenden rechtlichen Instrumentarien nur bedingt hilfreich, die übliche Risikoverteilung erschien angesichts der pandemischen Einmaligkeit im lokalen, nationalen und globalen Personenverkehr häufig nicht mehr zu passen. Exemplarisch seien dazu die folgenden Themen genannt (vgl. ausführlicher zu pandemiebedingten Rechtsproblemen in der Flugschlichtung die Publikation von Daniela Billerbeck in: VuR 3/2022, S. 96-103):

- Gelten Rückholflüge als Ersatzbeförderung im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004?
- Inwiefern gelten die Auswirkungen von Covid-19 als „außergewöhnlicher Umstand"?
- Inwieweit können sich Reisende aufgrund der besonderen Umstände durch die Pandemie vom Vertrag lösen?

Die söp stand damit vor der Wahl, tausende Schlichtungsanträge bis zur Klärung dieser neuen Rechtsfragen unbearbeitet zu lassen oder pragmatisch rechtliche Lösungen für den jeweiligen Einzelfall zu erarbeiten, diese den Beteiligten (unverbindlich) vorzuschlagen und ihnen damit im


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

Rahmen ihrer Parteiautonomie eine „informierte Entscheidung“ zu ermöglichen. Die söp entschied sich für den letzteren Weg und kam damit dem Wunsch der Beteiligten nach einer zügigen Streitbeilegung nach, indem sie für alle Seiten transparent die bisherige Rechtslage sowie den aktuellen Diskursstand präzise analysierte und nach argumentativer Erörterung interessengerechte Vorschläge im Einzelfall unterbreitete. Mit diesem Vorgehen trägt die söp zum rechtlichen Diskurs und damit zu mehr Transparenz in der Rechtsfortbildung bei.

## b. Empathie

In der Schlichtung geht es selbstverständlich nicht nur um die schlichte Beantwortung von Rechtsfragen. In den Schlichtungsverfahren sind häufig auch Emotionen relevant, etwa Enttäuschung, Ärger und das unbefriedigte Bedürfnis nach Gehör. Schlichtung ist nicht allein rechtliche Subsumtion, sondern sie geht weiter und bedeutet vor allem Vermittlung zwischen den Beteiligten. Für eine dauerhafte und umfassende Streitbeilegung kommt der Empathie eine gewichtige Rolle zu, so dass auch die menschliche Seite des Konflikts berücksichtigt werden sollte.

Die söp hat gute Erfahrungen mit konkreten methodischen Anleihen aus der Mediation gemacht, so etwa durch:

- Förderung einer zugewandten und verständnissichernden Kommunikation,
- Berücksichtigung nicht-justiziabler Aspekte (u.a. durch die konsequente Einfügung einer „Empathie-Betrachtung“ in jeder Schlichtungsempfehlung, in welcher die besonderen Unannehmlichkeiten und Emotionen gewürdigt werden),
- Interessenorientierung (u.a. auf Wunsch der Beteiligten „Win-Win-Lösungen“ durch betragsmäßig höhere Gutscheinalternativen) oder
- Hervorhebung der Parteiautonomie mittels mehrstufiger Verfahren mit zunächst geringer inhaltlicher Intervention der Streitmittler:innen (u.a. durch eine den Schlichtungsempfehlungen vorgelagerte Auslotung der Einigungsbereitschaft),
- Verständnissicherung im primär schriftlichen Verfahren durch flankierende Telefonate. Dies ist insbesondere dann hilfreich, wenn das Ergebnis einer komplexen rechtlichen Prüfung für die jeweiligen Beteiligten enttäuschend erscheint.



Auch im zweiten Pandemie-Jahr 2021 zeigte sich bei vielen Anrufen bei der söp sowie in der weiteren Korrespondenz, dass die Nerven durch wirtschaftliche Probleme, familiäre Herausforderungen und weitere pandemische Belastungen mitunter blank lagen. Umso wichtiger war es für das Team der söp, gerade während dieser Krisenzeit die Beteiligten mit ihren Anliegen zu hören und zugleich die Perspektive der jeweils anderen Seite zu vermitteln. Das dafür erforderliche kommunikative Handwerkszeug trainierte das söp-Team auch 2021 gezielt, u.a. durch Schulungen in Zusammenarbeit mit dem Masterstudiengang Mediation und Konfliktmanagement der Europa-Universität Viadrina (Frankfurt/Oder) für alle Mitarbeitenden des söp-Teams. Schwerpunkte der Schulungen waren:

- wertschöpfendes Verhandeln im Spannungsfeld von Integration und Distribution,
- Relevanz von Verständnissicherung in Vermittlungsprozessen,
- Prozessstrukturierung und Interessenformulierung als Bausteine wertschöpfungsorientierter Schlichtung,
- schriftliche Erfassung und Wiedergabe von Parteianliegen und
- Umgang mit schwierigen Kommunikationssituationen am Telefon.

## c. Effizienz

Die Effizienz der Verbraucherschlichtung ist kein Selbstzweck, sondern eine existenzielle Notwendigkeit. Denn Schlichtung trifft nur dann auf Akzeptanz aller Beteiligten, wenn dadurch Kosten und Zeit gespart werden können.


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

Die Schlichtung im Jahr 2021 stand anfänglich noch stark unter dem Eindruck des Fall-Rekords von 2020 mit über 41 Tsd. Schlichtungsanträgen, welches vorübergehend zu einem hohen Bearbeitungsrückstand führte. Für die söp war klar, dass sie den Erwartungen der Beteiligten an ein zügiges Schlichtungsverfahren gerecht werden musste, trotz Fallrückstand, komplexeren Sachverhalten und ungeklärten Rechtsfragen. Damit stellte sich die Frage, wie die Ressourcen des söp-Teams optimal eingesetzt werden und durch weitere digitale Lösungen unterstützt werden können. Die Folge war ein weiterer Digitalisierungsschub im Schlichtungsverfahren.

Bereits länger etabliert, dennoch ein augenfälliges Beispiel für gut digitalisierte Prozesse ist, dass auch 2021 rund 90 % aller Schlichtungsanträge online eingereicht wurden. Dabei betrug der Anteil im Bereich Flug 94 % und im Bereich Bahn 76 %. Dass die Reisenden die Online-Antragstellung bevorzugen, steigert zugleich die Effizienz des Schlichtungsverfahrens, da die bei einem Antrag per Brief, Fax oder E-Mail notwendige händische Übertragung der verbraucherseitigen Angaben in die söp-Datenbank entfallen kann.

Ein weiteres Beispiel für effizienzsteigernde Digitalisierung sind die interaktiven, fallspezifisch adaptierenden Formulare zur Beantragung einer Schlichtung seitens der Reisenden („eAntrag“) und zur Stellungnahme durch die Unternehmen („eStellungnahme“).

eAntrag und eStellungnahme haben jeweils Schnittstellen zur söp-internen Datenbank, der sogenannten „söp-Daba“. Die söp-DaBa ist der Kern der elektronischen Aktenführung bei der söp und unterstützt das Team grundlegend bei der Erstellung der jeweils spezifischen, individuellen Schlichtungsempfehlungen bzw. Kurzentscheide.

Die Kernmodule des digitalen söp-Systems zeigt Abb. 2 auf:



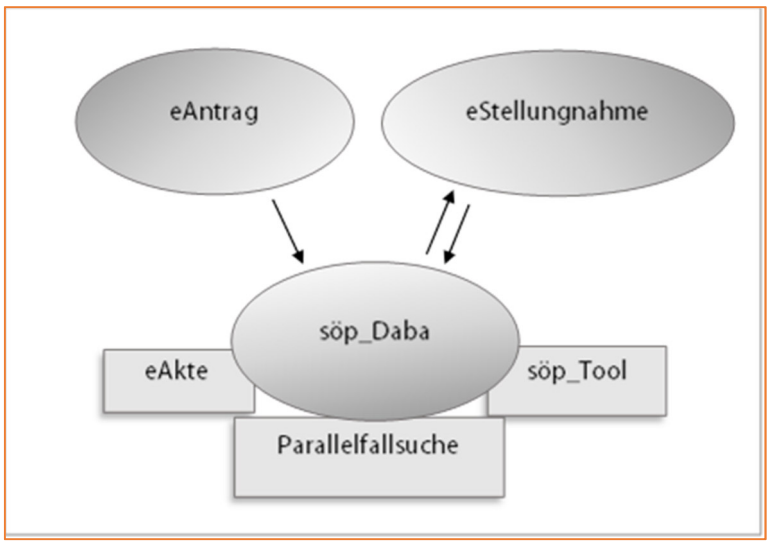



*Abb. 2: Kernmodule des digitalen söp-Systems, aus: Svenja Meier/Christoph Marschner: Digitalisierung in der Verbraucherschlichtung, ZKM 6/2021, S. 245-248*

Das aus mehreren Modulen bestehende digitale söp-System zeichnet sich durch eine hohe Flexibilität aus. Es wird kontinuierlich ausgebaut und ermöglicht, auch weiterhin auf Veränderungen zu reagieren und technische Entwicklungen agil zu nutzen. Die söp nutzt die Chancen der Digitalisierung und ist sich zugleich deren Grenzen bewusst, beispielsweise wenn es um die Schlichtung emotional eskalierter Einzelfälle geht. Digitalisierung einerseits und der menschliche Faktor andererseits ergänzen sich gegenseitig.

Durch optimierte Prozesse sowie der sukzessiven Digitalisierung reiner Verwaltungsvorgänge und Standard-Subsumtionen werden zeitliche Ressourcen freigesetzt, die für eine präzise und empathische Würdigung des konkreten Einzelfalls genutzt werden, womit sich der Kreis des Schlichtungsdreiklangs schließt.


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

# 5. Schlichtung: Statistik

## a. Volumen: Schlichtungsanträge 2021 insgesamt

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. 2020 ließ die Corona-Pandemie das Antragsvolumen auf über 41 Tsd. Fälle ansteigen.

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 drei Jahren (vgl. Abb. 3).

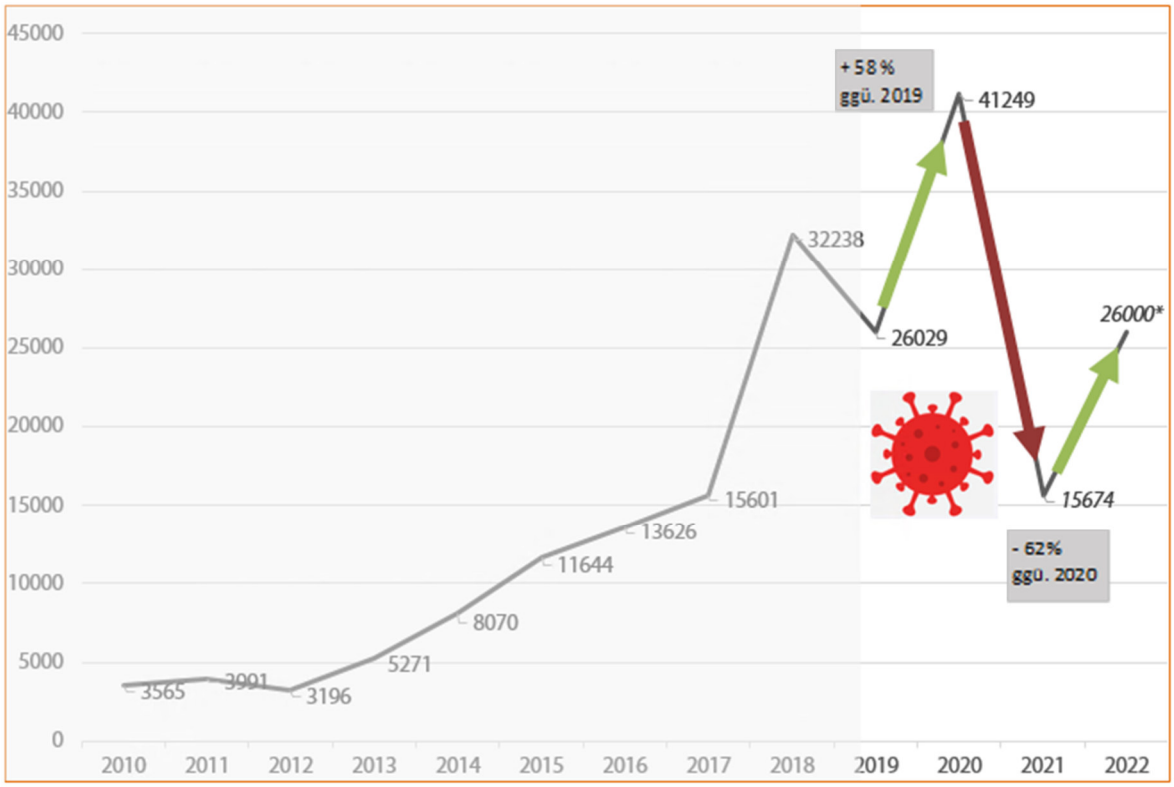



*Abb. 3: Hohe Volatilität im Antragsvolumen durch die Corona-Pandemie 2020-2021; *Prognose für 2022; © Virus-Grafik: pixabay*

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 wie folgt erklären:


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

– Die Reisebeschränkungen 2020/21 zur Eindämmung der Corona-Pandemie sowie die allgemeine Zurückhaltung, in einer pandemischen Lage überhaupt Reisen mit dem öffentlichen Personenverkehr zu realisieren, reduzierten das Reiseaufkommen 2020/21 massiv.
– Im Gegensatz zum Beginn der Pandemie (insbesondere im ersten Halbjahr 2020) haben Verkehrs- und Reiseunternehmen ihre Geschäftsprozesse inzwischen auf die durch Corona gesetzten Rahmenbedingungen eingestellt. Analog gilt dies für die Buchungspraxis der Reisenden, indem sie z.B. weniger langfristig bzw. mit Präferenz für flexiblere Tarife buchen.

Die starken Schwankungen im Falleingang bewältigte die söp mit agilem Management, konstruktivem Teamgeist sowie optimierten, digital gestützten Prozessen (vgl. auch Kapitel 4, Abschnitt c dieses Berichts).

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 externen Faktoren abhängig ist, die auf die Reise- und Verkehrsbranche einwirken – wie die weltpolitische Lage, ggf. neue Virus-Varianten etc.

Im **Monatsvergleich** der Jahre 2020 und 2021 (vgl. Abb. 4) zeigt sich aufgrund der zeitlichen Verzögerung zwischen dem Beschwerdeereignis und dem Schlichtungsantrag im 1. 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 gingen infolge der Sommerurlaube wieder zunehmend mehr Schlichtungsanträge ein – ein Trend, der sich im 4. Quartal 2021 vorsichtig fortsetzte.



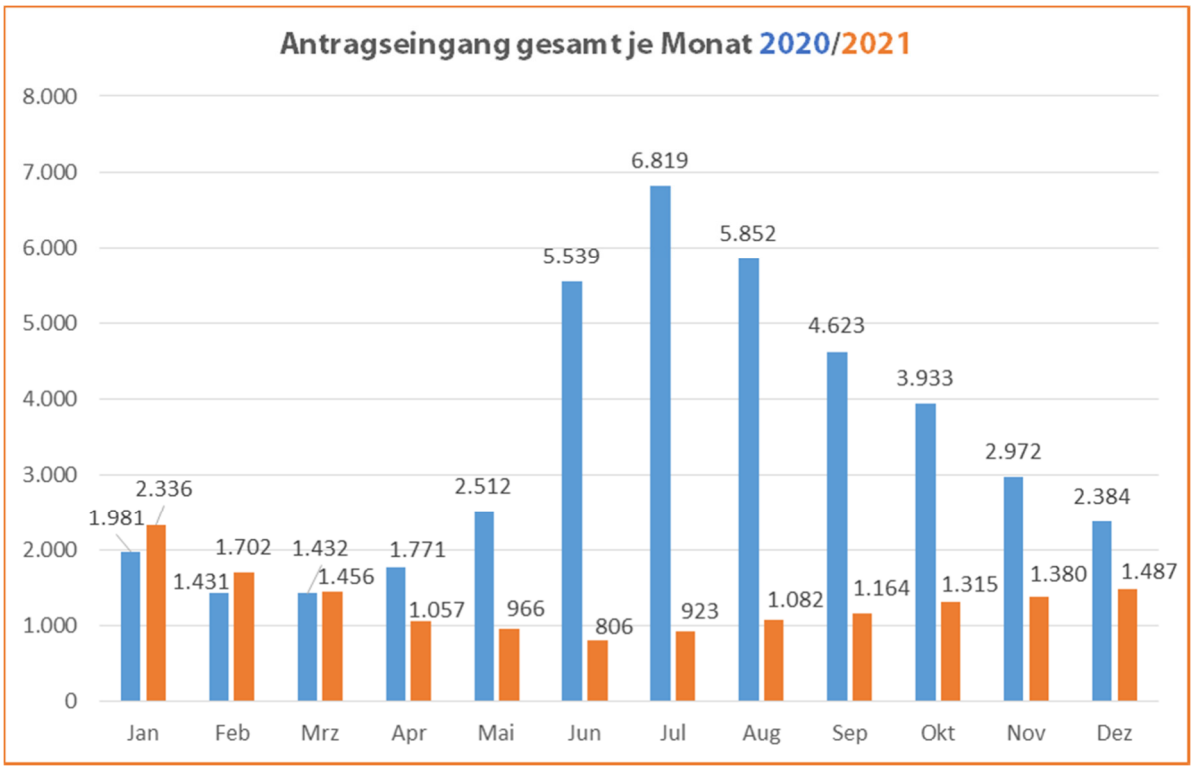



*Abb. 4: Antragseingang gesamt je Monat 2020/2021*


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

Die im Vergleich zu den Vorjahren zurückgegangene Anzahl neuer Schlichtungsanträge ermöglichte es der söp sowie ihren Mitgliedsunternehmen im Laufe des Jahres 2021, den aufgrund der 2020 außergewöhnlich zahlreichen Beschwerden entstandenen Rückstau an Schlichtungsanträgen systematisch abzubauen (vgl. auch Abschnitt 5, h dieses Berichts).

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. Abschnitt 4, a).

Bei der Verteilung aller neu eingegangenen Anträge nach Schlichtungssegmenten (vgl. Abb. 5) ist der **Anteil der Flugfälle** am gesamten Antragsaufkommen – wie schon in den Vorjahren – hoch.

Detaillierte Daten je Schlichtungssegment vgl. Abschnitte 5, b bis h.

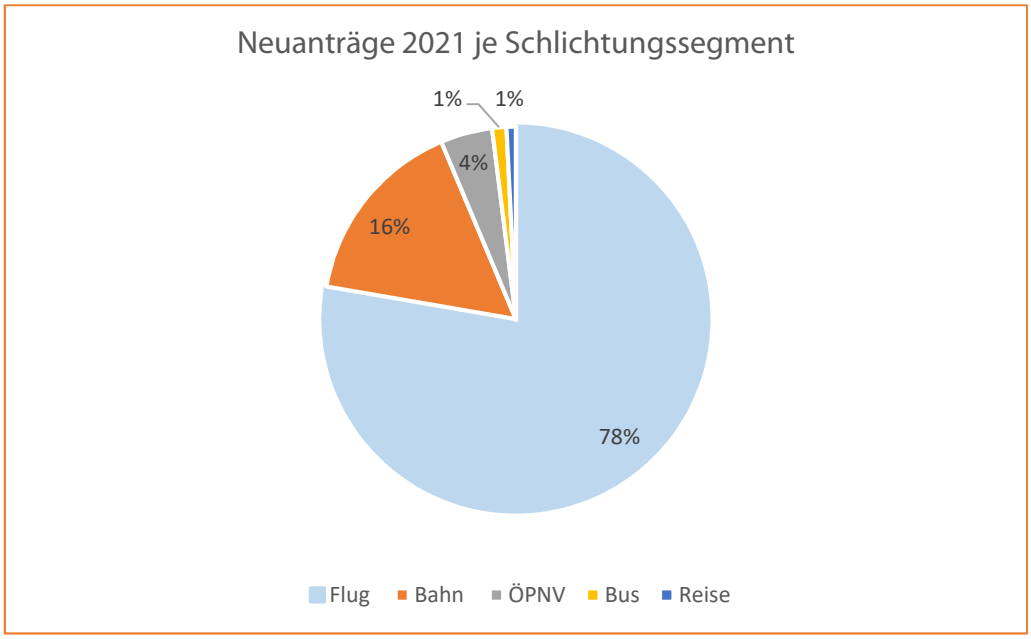



*Abb. 5: Neuanträge 2021 je Schlichtungssegment / Verkehrsträge; Darstellung hier ohne das Segment Schiff, vgl. dazu S.16.*





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

## b. Volumen: Schlichtungsanträge je Segment

### Flug

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

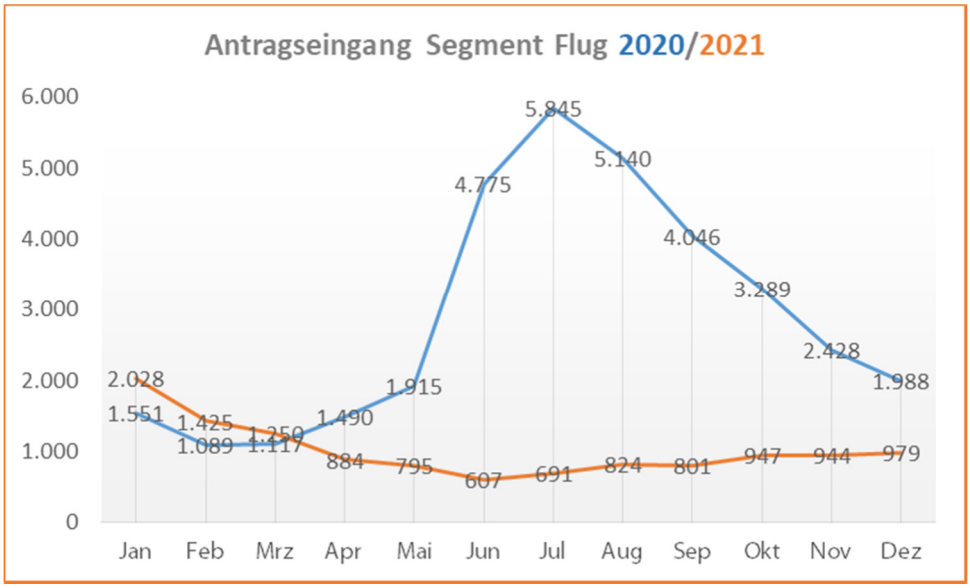



*Abb. 6: Monatlicher Falleingang Flug 2020-2021*



### 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. 7). Bezogen auf das söp-Schlichtungsaufkommen insgesamt hatten Bahnfälle 2021 einen Anteil von 16 % (2020: 13 %).

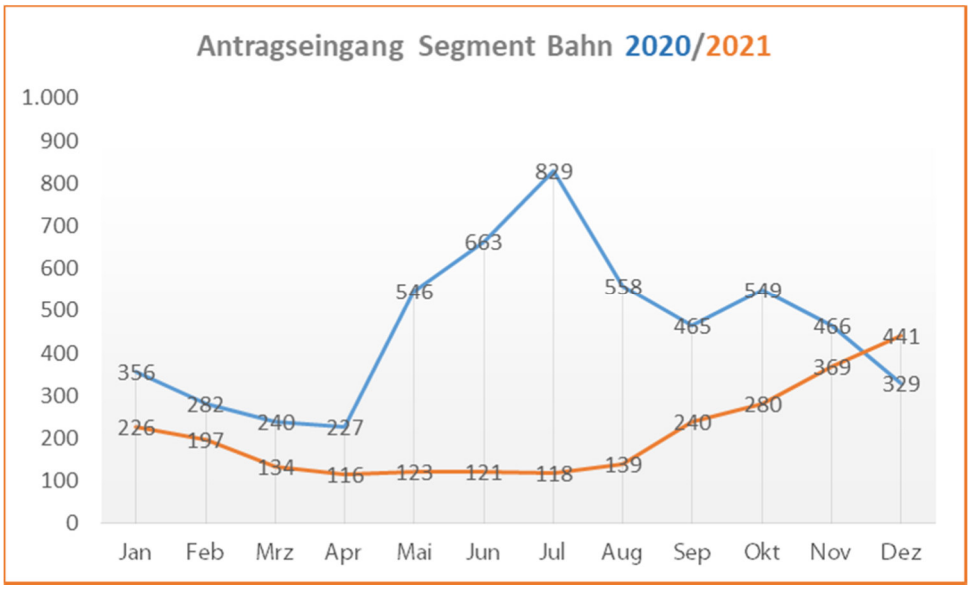



*Abb. 7: Monatlicher Falleingang Bahn 2020-2021*



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

## ÖPNV

Auf das Segment **ÖPNV** fielen 2021 681 Schlichtungsanträge, 2020 waren es 353 (vgl. Abb. 8). Der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2021 eingehenden Schlichtungsanträge betrug 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.

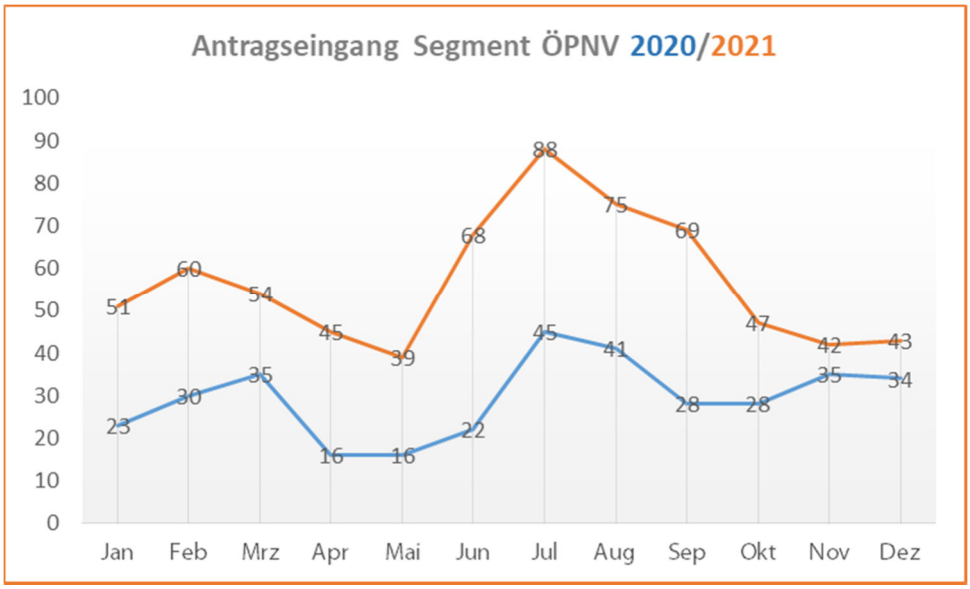



*Abb. 8: Monatlicher Falleingang ÖPNV 2020-2021*

## Fernbus



Den **Fernbus** betrafen im Berichtsjahr 189 Schlichtungsanträge (2020: 369), was im Vorjahresvergleich einer Reduzierung des Fallaufkommens um 49 % entspricht (vgl. Abb. 9). Am gesamten Fallaufkommen der söp hatte der Fernbus einen Anteil von 1 % (2020: knapp 1 %).

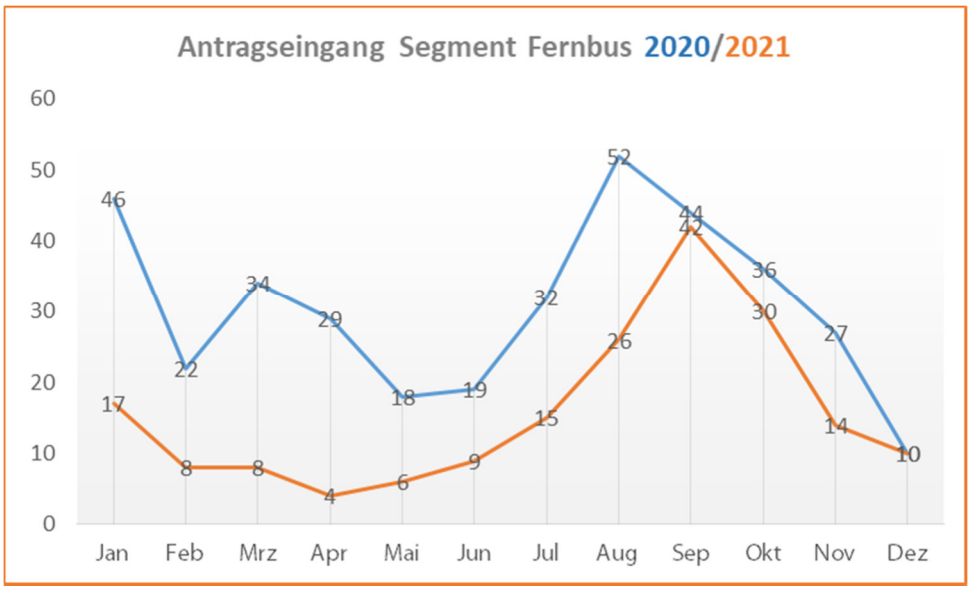



*Abb. 9: Monatlicher Falleingang Fernbus 2020-2021*



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

## Schiff

Im Segment **Schiff** erreichten die söp im Berichtsjahr sechs Schlichtungsanträge, 2020 waren es 23 (vgl. Abb. 10) – im Vorjahresvergleich ist dies ein Rückgang von 74 %. Das Segment Schiff hatte einen Anteil von unter 1 % am gesamten Fallaufkommen der söp.

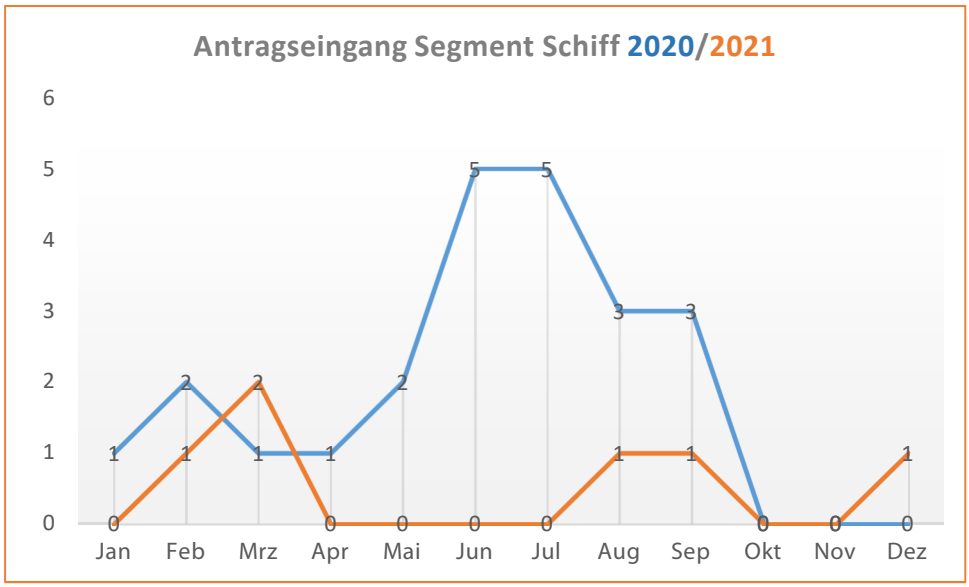



*Abb. 10: Monatlicher Falleingang Schiff 2020-2021*

## Reise

Im Segment der 2019 gestarteten **Reiseschlichtung** waren 2021 insgesamt 119 Anträge zu verzeichnen, 2020 waren es 314 (vgl. Abb. 11) – ein Rückgang um 62 %. Der Anteil der Reiseschlichtung am gesamten söp-Fallaufkommen 2021 betrug gegenüber 2020 unverändert knapp 1 %.



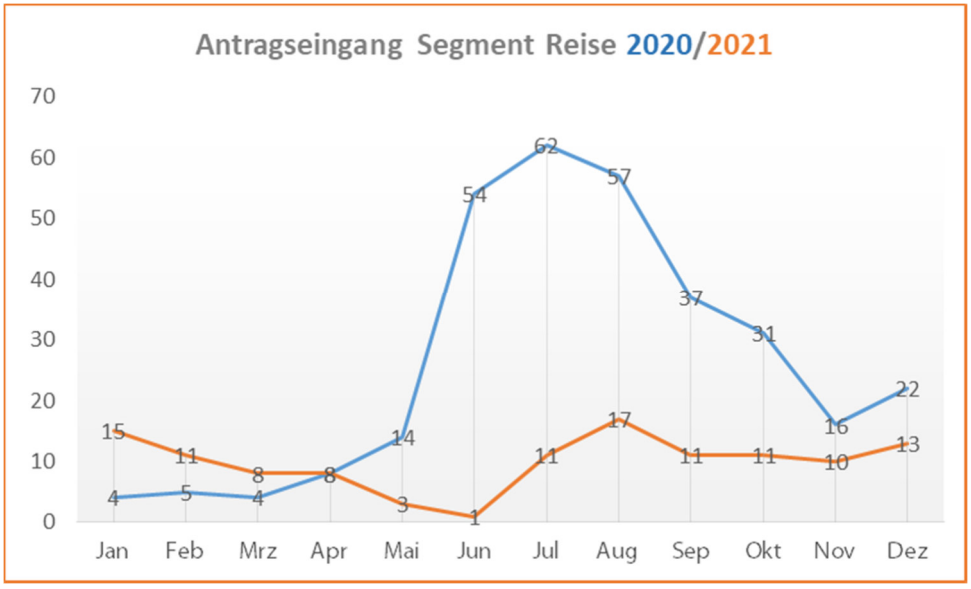



*Abb. 11: Monatlicher Falleingang Reise 2020-2021*

Wenngleich die pandemische Lage einen dynamischen Ausbau des Segments Reiseschlichtung einschränkte, bleibt erfreulich, dass bereits viele bedeutende Online-Reise-Unternehmen Teil des söp-Trägervereins sind. Es bleibt das unveränderte Ziel der söp, weitere Reise-Unternehmen für die Schlichtung zu gewinnen und somit außergerichtliche Streitbeilegung auch in diesem Segment noch umfassender anbieten zu können.



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

## c. 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 Schlichtungssegment.

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

- Annullierung des kompletten Fluges durch die Fluggesellschaften (2021: 57 %, 2020: 69 %).
- Stornierungen durch Reisende bei durchgeführten Flügen (da dieser Beschwerdegrund in Vor-Corona-Zeiten keine große Relevanz hatte, wurde er statistisch nicht separat erfasst, sondern ist auch 2021 unter „Sonstiges“ subsumiert; dies erklärt den vergleichsweise hohen Anteil dieser Rubrik, vgl. Abb. 12).
- Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften („Nichtbeförderung“), z.B. wegen pandemiebedingter Beförderungsverbote oder Einreisebeschränkungen im Ziel- bzw. Transitland (2021: 11 %, 2020: 10 %).

Verspätungen waren 2021 in 9 % (2020: 7 %) und Gepäckthemen in 4 % (2020: 2 %) der Fälle Grund eines Schlichtungsantrags bei der söp (vgl. Abb. 12).

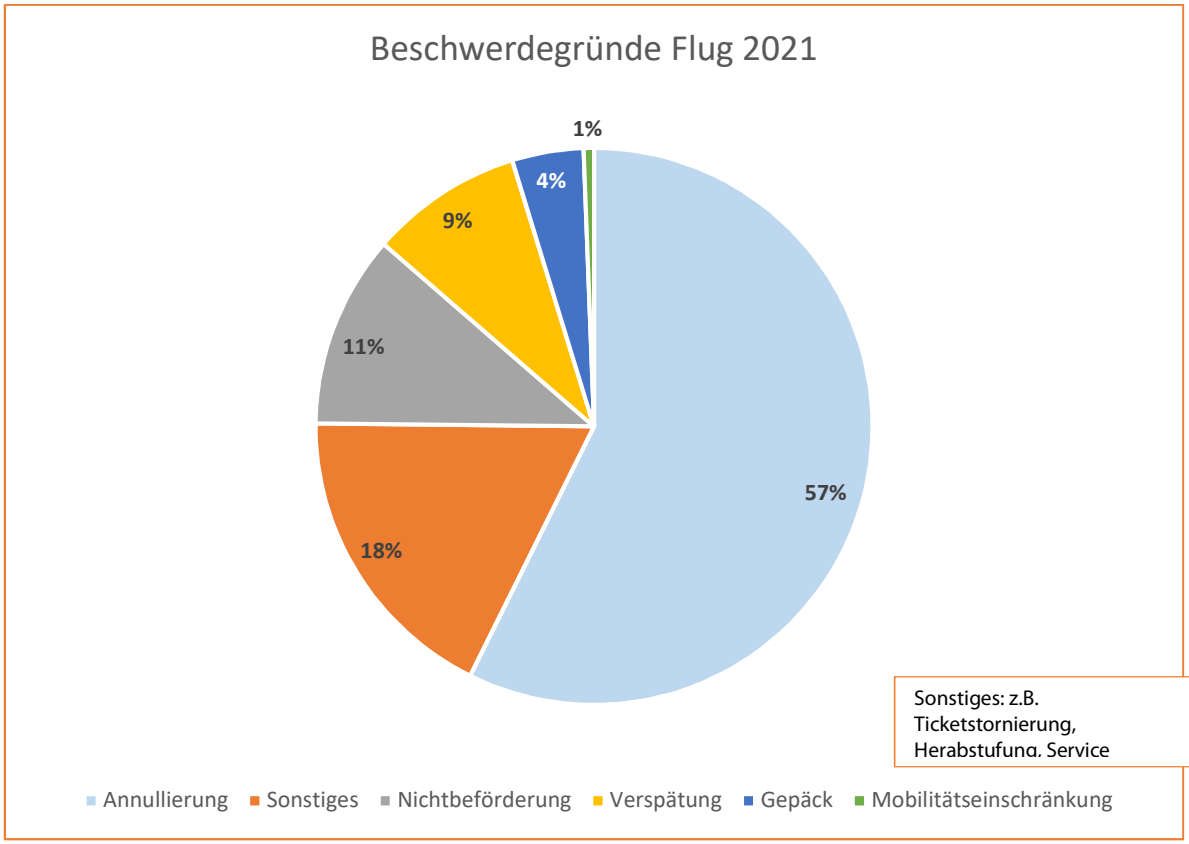



*Abb. 12: Beschwerdegründe Flug 2021*

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. Temporär zusätzlichen Anlass für Beschwerden im Segment Bahn gaben zum einen die schwere Flutkatastrophe im Juli, zum anderen die drei Streikwellen der


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

Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer (GDL). Dies zeigt sich insbesondere im gestiegenen Anteil des Beschwerdegrunds „Zugausfall“ mit 25 % im Berichtsjahr (2020: 13 %) – vgl. Abb. 13.

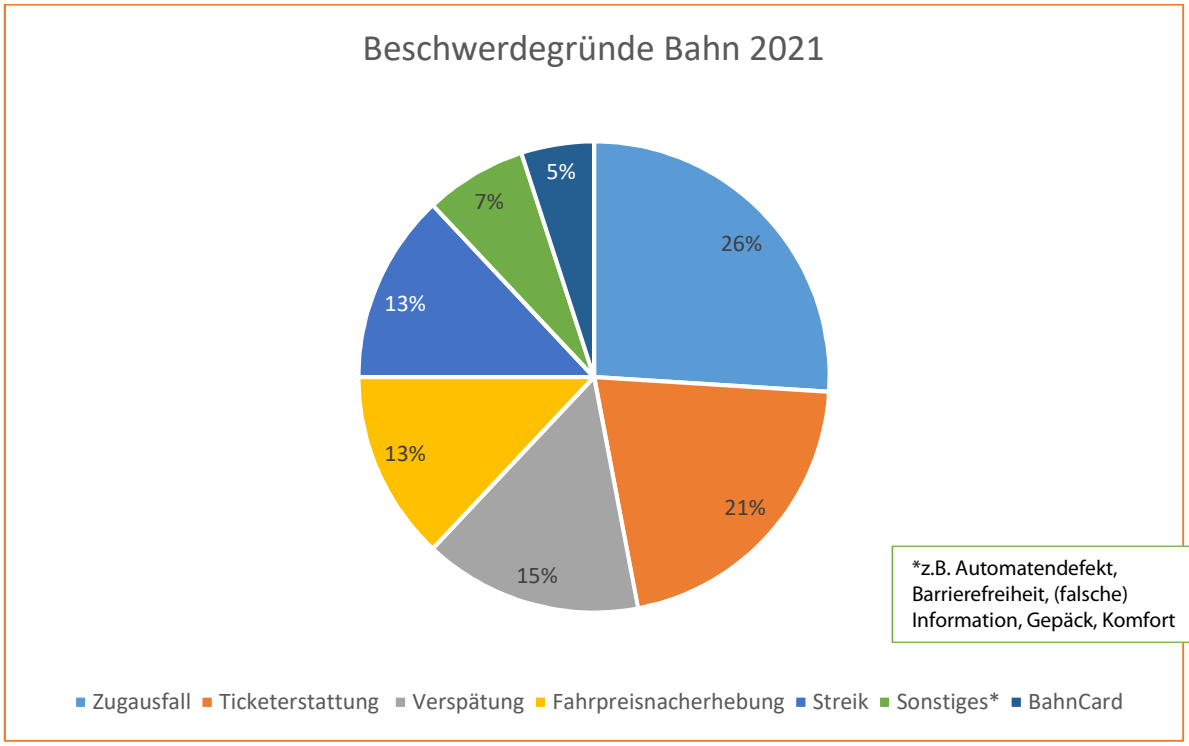



*Abb. 13: Beschwerdegründe Bahn 2021*



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

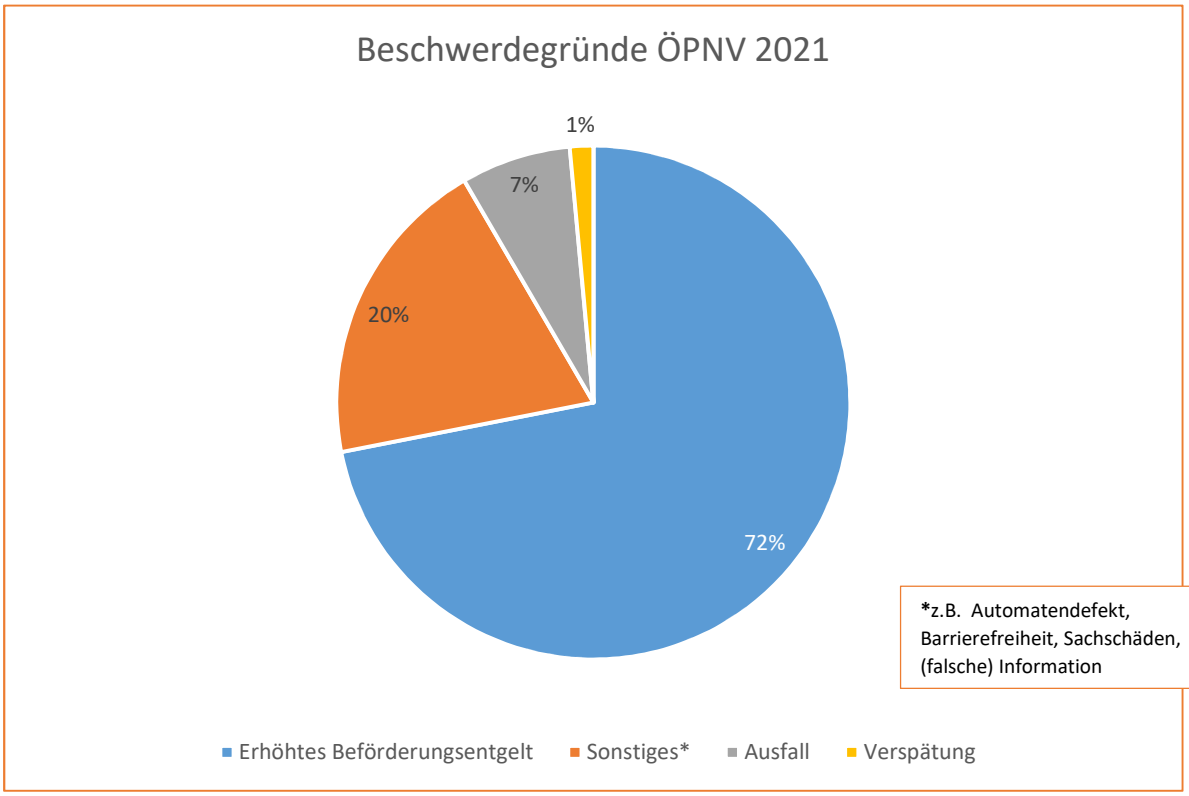



*Abb. 14: Beschwerdegründe ÖPNV 2021*



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

Während im Segment **Fernbus** 2020 45 % der Beschwerden auf den Grund „Nichtbeförderung“ zurückgingen, führten 2021 breiter gestreute Themen zu einem Schlichtungsantrag (vgl. Abb. 15: 43 % „Sonstiges“).

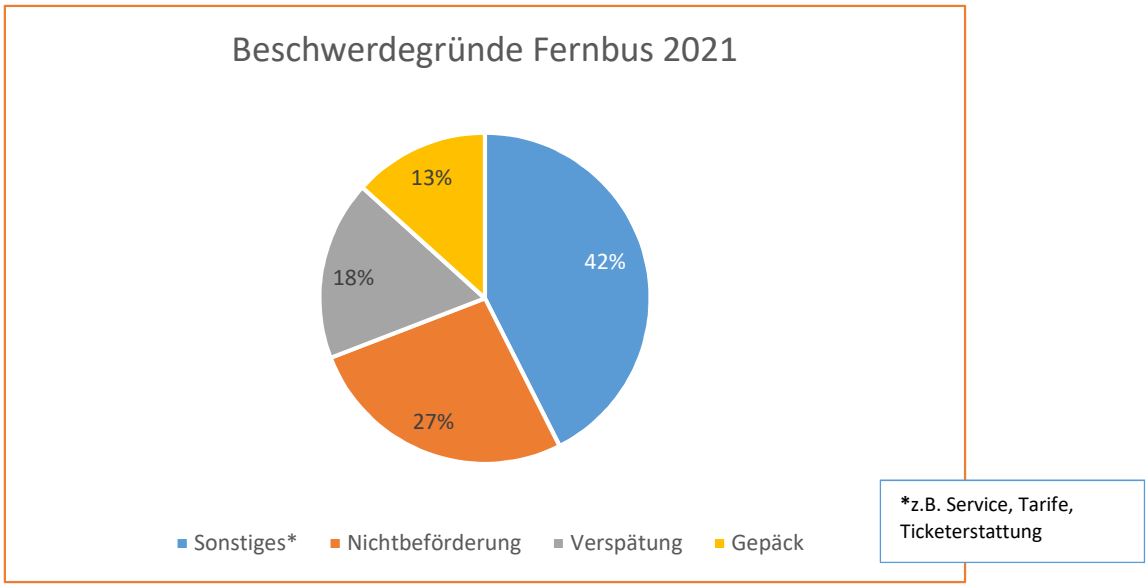



*Abb. 15: Beschwerdegründe Fernbus 2021*

Bei der Reiseschlichtung gingen **2021** 51 % der Anträge auf den Beschwerdegrund „Flugannullierung“ zurück, gefolgt von „Reiserücktritt“ mit 20 % (vgl. Abb. 16).

*Abb. 16: Beschwerdegründe Reiseschlichtung 2021*

## d. 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 %).



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

## e. Schlichtungsanträge mit sonstiger Unzulässigkeit

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

Die Ablehnung erfolgte, weil die Reisenden sich mit ihrem Anliegen zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt hatten 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 erschienen.

## f. 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

- dem massiv reduzierten Falleingang (vgl. Abschnitt 5, a und b dieses Berichts),
- der z.T. hohen Komplexität der Fälle, die breit gefächerte Recherchen bzw. das Lösen bis dato unbekannter Rechtsfragen erforderte (vgl. Abschnitt 4, a).

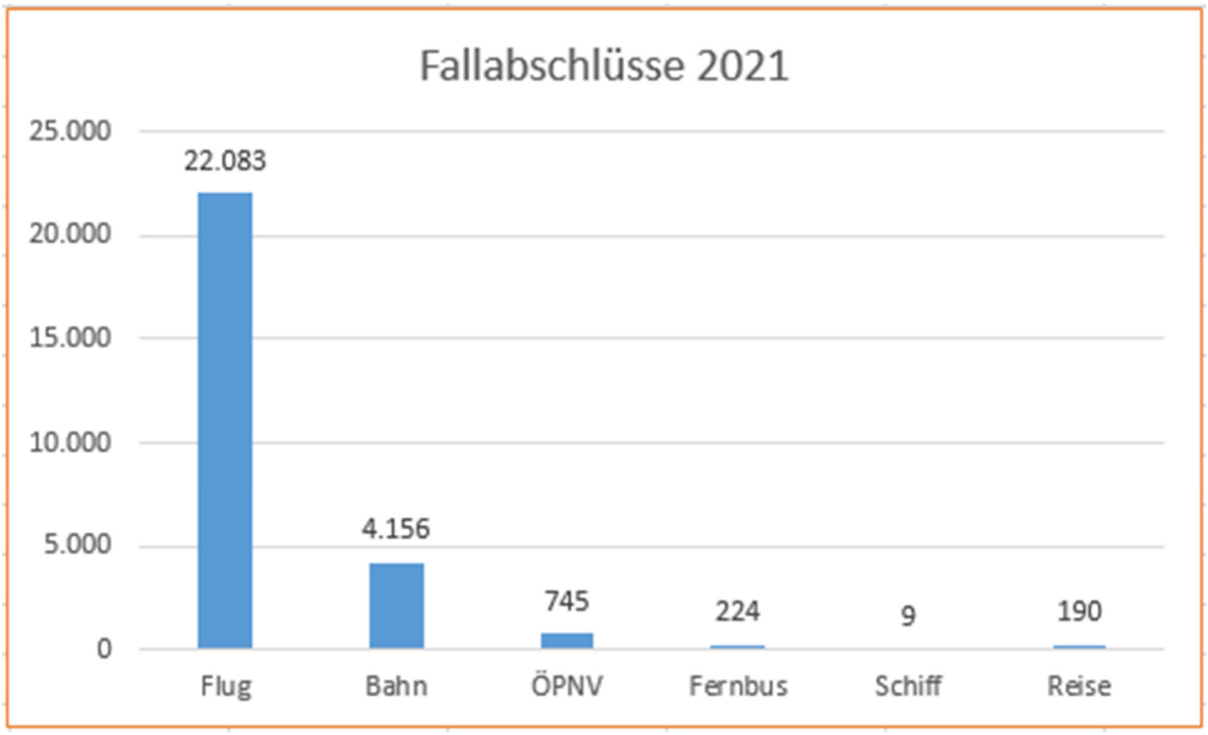



*Abb. 17: Fall-Abschlüsse 2021*

## g. 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.


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

In den Segmenten **Bahn** und **ÖPNV** ist die Einigungsquote vergleichsweise niedriger als in den anderen Schlichtungsbereichen der söp. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Verkehrsleistungen bei **Bahn** und **ÖPNV** 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 gegeben. Einige 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 die Schlichtungsempfehlungen der söp pauschal als für sich verbindlich akzeptiert, sodass es im Einzelfall keiner zusätzlichen Zustimmung seitens dieser Verkehrsunternehmen mehr bedurfte. 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.

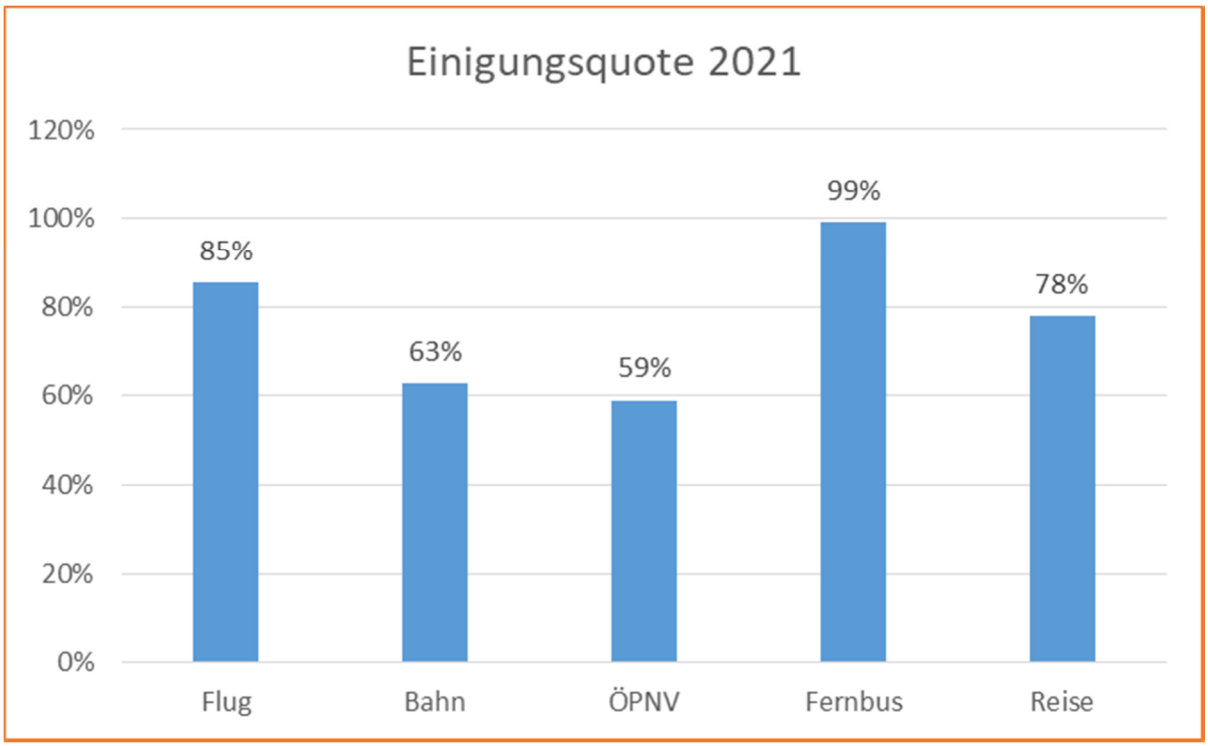



*Abb. 18: Einigungsquote 2021; aufgrund der niedrigen Fallzahlen im Segment Schiff ist die Einigungsquote nicht aussagekräftig und wird hier daher nicht abgebildet.*


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

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 – vgl. Abb. 19.

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

*Abb. 19: Exemplarische Google-Bewertungen, letzter Zugriff auf die folgende URL am 24.01.2022:*
*https://www.google.com/search?hl=de-DE&gl=de&q=S%C3%96P+Schlichtungsstelle+f%C3%BCr+den+%C3%B6ffentlichen+Personenverkehr+e.V.,+Fasanenstra%C3%9Fe+81,+10623+Berlin&ludocid=8621162561760569681&lsig=AB86z5Xxk8kXeAoqxcDy1B3e2Us8*

## h. 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 zum Abschluss – in wenigen Wochen, oft sogar innerhalb weniger Tage abgeschlossen werden. Im Segment Flug betrug 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 als auch Beschwerdegegnern.

Allerdings warf die außergewöhnliche pandemische Lage auch zuvor unbekannte, komplexe juristische Fragen auf, welche seitens der Schlichter:innen z.T. als Präzedenzfälle sorgfältig zu durchdringen und aufzubereiten waren (vgl. Abschnitt 4, a).

Die außerordentlichen Konstellationen im Kontext der Pandemie erforderten in Einzelfällen z.T. sehr aufwändige Recherchen, z.B. bei „Nichtbeförderung" aufgrund veränderter Einreisebestimmungen. Auch die möglichst einfach nachvollziehbare Aufbereitung häufig komplizierter rechtlicher Sachverhalte für Beschwerdeführende wie Beschwerdegegner bedeutete einen erhöhten Aufwand und führte vereinzelt zu längeren Verfahrenszeiten.

Insgesamt ist mit dem 4. Quartal 2021 wieder sichergestellt, dass die Verfahrensdauer im Regelfall deutlich unter drei Monaten liegt.


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

# 6. Informationen aus dem söp-Trägerverein

## a. Finanzen & Controlling

### Jahresabschluss

Die Mitglieder des söp-Trägervereins billigten in ihrer Herbstsitzung am 16. November 2021 den Jahresabschluss 2020 ohne Gegenstimmen.

### Rechnungsprüfung

Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit sowie der Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2020 (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung). Die Prüfung erfolgte gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Vereinssatzung der söp. Wie in den Vorjahren attestierte der Bericht der beauftragten Rechnungsprüferin vom 09. August 2021 keine Beanstandungen.

### Kostenentwicklung

Die durchschnittlichen Kosten je Schlichtungsfall stiegen 2021 im Vergleich zum Vorjahr um rund 5 % an; dies erklärt sich aus dem 2021 überproportional zurückgegangenen Fallvolumen, was eine ungünstigere Verteilung der Gemeinkosten zur Folge hatte.

### Einnahmeentwicklung

Zur Finanzierung ihrer Arbeit stehen der söp im Wesentlichen die Einnahmen aus den jährlich erhobenen Mitgliedsbeiträgen und den monatlich in Rechnung gestellten Fallpauschalen zur Verfügung.

- Die Mitgliedsbeiträge 2021 gingen gegenüber dem Vorjahr um knapp 1 % zurück.
- Die Erlöse aus Fallpauschalen waren 2021 im Vergleich zu 2020 deutlich niedriger: Aus den in Abschnitt 5, f erläuterten Gründen kamen 2021 rund 25 % weniger Schlichtungsverfahren zum Abschluss als 2020; entsprechend sanken auch die Einnahmen aus Fallpauschalen 2021, und zwar um rund 21% gegenüber 2020.



### 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. 2010-2017 waren stets Nacherhebungen („negative Ergebnisumlagen“) erforderlich, 2018-2019 konnte den Mitgliedern des söp-Trägervereins ein Teil der geleisteten Vorauszahlungen als „positive Ergebnisumlage“ rückerstattet werden. Die volatile Fallentwicklung in der Pandemie (vgl. Abschnitt 5, a.) manifestierte sich 2020 in massiv hohen Fallzahlen und auch in einer überdurchschnittlich hohen positiven Ergebnisumlage. Hingegen wäre aufgrund des starken Fallrückgangs 2021 eine negative Ergebnisumlage erforderlich gewesen, hätte die Mitgliederversammlung am 16. November 2021 nicht entschieden, einen zurückgestellten Betrag ergebniswirksam aufzulösen. Die konkrete Ergebnisumlage für 2021 steht erst mit dem von der Mitgliederversammlung genehmigten Jahresabschluss 2021 – geplant für November 2022 – fest.

### Budget 2022

Unter Berücksichtigung der durch die Corona-Pandemie zu erwartenden Folgen für das Verkehrs- und Reisegeschehen ging die söp im Herbst 2021 für das Jahr 2022 von einer Erholung des Falleingangs auf dem Niveau des Vor-Corona-Jahres 2019 aus, verbunden mit rd. 26 Tsd.


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

Schlichtungsanträgen. Dem auf dieser Annahme beruhenden Budget-Entwurf für das Jahr 2022 stimmten die Mitglieder des söp-Trägervereins am 16. November 2021 zu. Aufgrund der weiterhin unwägbaren Situation für die Verkehrs- und Reisebranche im Jahr 2022 wird das Budget Mitte 2022 überprüft und ggf. aktualisiert.

### Kostenstruktur

In der söp-Kostenstruktur dominierten auch 2021 unverändert die Personalkosten mit rd. 85 % und die Raumkosten mit rund 10 % (vgl. Abb. 20). Der Anteil dieser beiden Positionen an den Gesamtkosten ist gegenüber 2020 noch leicht gestiegen (Personal: plus 0,6 Prozentpunkte; Raumkosten: plus 0,7 Prozentpunkte).

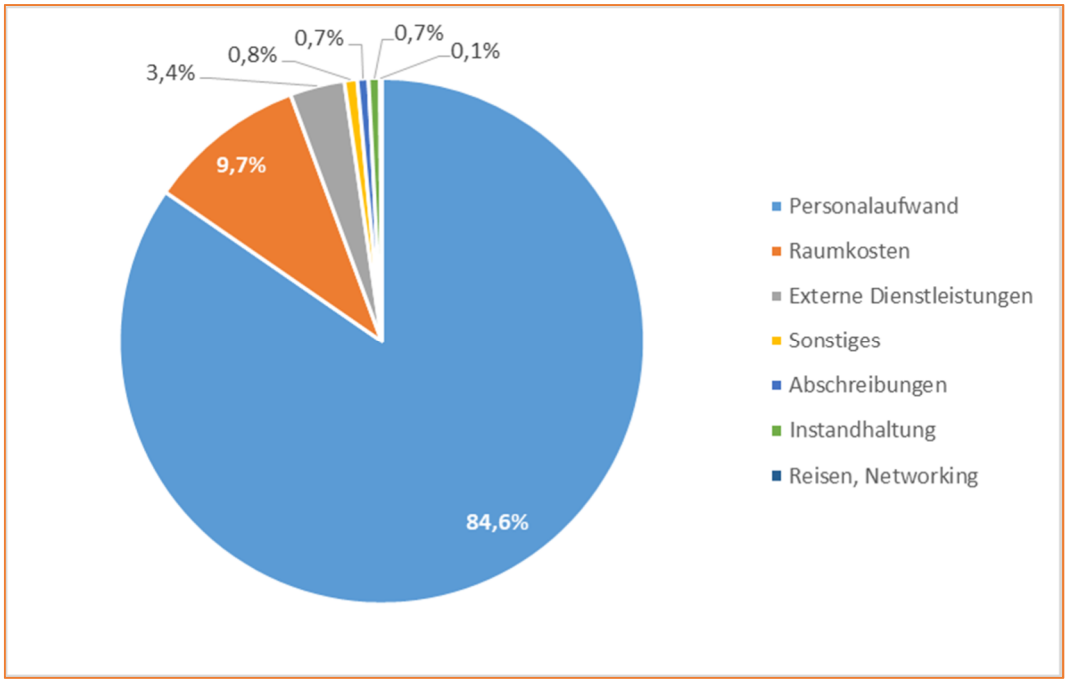



*Abb. 20: söp-Kostenstruktur 2021*

## b. Das söp-Team

2021 arbeiteten im söp-Team durchschnittlich **41,50** Vollzeitäquivalente (VZÄ):

| VZÄ | 2021 | 2020 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **Team gesamt** | **41,5** | **45,7** | **44,5** |
| Schlichter:innen | 25,5 | 29,0 | 28,0 |
| Juristische Referent:innen | 6,8 | 7,3 | 7,8 |
| Team-Assistenzen | 7,2 | 7,4 | 6,7 |
| Leitung/Geschäftsführung | 2 | 2 | 2 |

Unterstützung leisteten 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.


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

Mitarbeitende des söp-Teams nehmen an rechtlichen Fachtagungen sowie internen Weiterbildungen teil (z.B. Fachdiskussionen zu ausgewählten Rechtsthemen, „LunchTalks“ zu gesellschaftlichen Schnittstellen, Schulungen zum Datenschutz und zur verkehrsträger-übergreifenden juristischen Weiterbildung, Kommunikationstraining). Die Weiterbildungen wurden aufgrund der pandemischen Lage vorwiegend online realisiert.

## c. Vereinsstatuten

### Satzung

Die letztmalig 2016 geänderte söp-Satzung galt unverändert auch im Berichtsjahr 2021.

### Verfahrensordnung

Ebenfalls galt die zuletzt 2018 aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) novellierte söp-Verfahrensordnung weiter fort.

### Beitragsordnung

Gegenüber 2020 wurden im zweiten Pandemie-Jahr 2021 die Mitgliedsbeiträge für Einzel-unternehmen mit vergleichsweise wenig Fällen gesenkt. Alle anderen Parameter der Beitragsordnung 2021 entsprachen denen des Vorjahrs.

## d. Mitglieder

### Mitgliederentwicklung

Auch 2021 beteiligten sich rd. 400 Verkehrs- und Reiseunternehmen am söp-Schlichtungsverfahren, es gab keine großen Veränderungen bei der Mitgliedschaft des söp-Trägervereins. Neu kamen hinzu: eine Airline, ein Regionalbahn-Unternehmen, ein ÖPNV-Unternehmen sowie eine Unternehmens-Gruppe im Segment Reise.



Erfreulich bleibt, dass sich nunmehr zehn im Verband Internet Reisevertrieb (VIR) zusammengeschlossene Reiseunternehmen im söp-Trägerverein engagieren und sich aktiv für die Schlichtung als besonders kundenfreundliches Verfahren einsetzen. Aufgrund der Buchungsrückgänge auch im zweiten Pandemie-Jahr gestaltete es sich noch schwierig, weitere Reisevermittler/-veranstalter für die Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung zu gewinnen, doch die vor der Pandemie bereits etablierten Kontakte werden 2022 wiederaufgenommen.

### Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung am 16. November 2021 fand aufgrund der pandemischen Rahmenbedingungen hybrid statt, wobei die überwiegende Anzahl an Mitgliedern online teilnahm. Die Mitglieder billigten den vorgelegten Jahresabschluss 2020 und entschieden positiv über Beschlussvorlagen zur Ergebnisumlage 2020, den Budgetplan 2022 sowie kleinere Satzungsänderungen (Akzeptanz der Textform sowie von Hybrid-/Online-Versammlungen).

## e. Vorstand

Die Besetzung des Vorstands blieb 2021 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* |



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

## f. Beirat

### Beiratssitzungen

Inhaltlicher Schwerpunkt der Frühjahrssitzung am 28. April 2021 waren neben dem Bericht seitens der söp neue digitale Entwicklungen wie das Update der Flugärger-App (vgl. Abschnitt 2, a).
In der am 16. November 2021 (virtuell) durchgeführten Herbstsitzung lag der thematische Fokus neben dem Bericht seitens der söp insbesondere auf neuen, rechtlich komplexen Fallkonstellationen im Kontext der Pandemie.

### Beiratsmitglieder

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

Im Berichtsjahr 2021 gehörten dem söp-Beirat die folgenden Mitglieder an:

Für die Verbraucher:innen

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

Für die Unternehmen bzw. Unternehmensverbände

| | |
|---|---|
| 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 /<br>Engel, Michael Dr. | Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) /<br>Bundesverband der Deutschen Fluggesellschaften e.V. (BDF) |
| Rössner, Bernd | Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundes-<br>eigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE) |
| Schnabel, Silke | AirFrance / KLM |


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

### Vertreter:innen aus Politik & Wissenschaft

| | |
|---|---|
| Henke, Karola | Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) |
| Lämmerzahl, Torsten Dr. | Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) |
| 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 |

Die söp dankt allen Beirät:innen für Ihr Engagement. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen und allen anderen Akteur:innen rund um die söp, die Schlichtung als niedrigschwelliges Instrument außergerichtlicher Streitbeilegung weiter zu stärken – mit Präzision, Empathie und Effizienz.

Berlin, März 2022



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

# Bitte um Ihr Feedback

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

## War der söp-Jahresbericht 2021 für Sie:

- ○ informativ
- ○ weniger informativ

- ○ gut lesbar
- ○ weniger gut lesbar

## Welche Punkte fanden Sie besonders interessant?

_____

_____

_____



## Hat Ihnen im söp-Jahresbericht etwas gefehlt?

- ○ nein
- ○ ja

Wenn ja, was fehlt Ihnen?

_____

_____

_____

## Zu welcher Lesergruppe zählen Sie?

(Medien, Politik, Unternehmen, Verbraucher, Verwaltung, …)

_____

## Vielen Dank!



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