

19.07.2022

Wie entwickelt sich das „Reisejahr 2022“? Informationen zum 1. Halbjahr 2022

Schlichtung unterstützt verlässlich bei Reise-Turbulenzen

Auch im 1. Halbjahr 2022 hatte die Pandemie noch massiven Einfluss auf die Verkehrs- und Reisebranche, wenn auch auf andere Weise als in den Vorjahren. So war 2021 insbesondere im Segment Flug von sehr verhaltenen Buchungen geprägt, während im 1. Halbjahr 2022 die wieder erstarkte Reiselust z.T. durch personelle Engpässe und Infrastrukturprobleme beeinträchtigt wurde. Zahlreiche daraus erwachsene Konflikte zwischen Reisenden und Verkehrs- und Reiseunternehmen wurden durch die söp auf bewährte Weise geschlichtet.

Wie viele Schlichtungsanträge verzeichnete die söp im 1. Halbjahr 2022?

Per Juni 2022 gingen rund **8.400** Schlichtungsanträge bei der söp ein, was weitgehend dem Fallvolumen in demselben Zeitraum des Vorjahres entspricht. Dies suggeriert Kontinuität, doch waren Schlichtungsanträge im 1. Quartal 2021 noch häufig mit Ereignissen des ersten „Corona-Jahres“ 2020 verknüpft und nahmen im 2. Quartal 2021 sukzessive ab. Hingegen belegt der Falleingang im 1. Halbjahr 2022, dass sich die Verkehrs- und Reisebranche schrittweise aus der Talsohle herausarbeitete, in die 2021 die vergleichsweise geringen Buchungszahlen aufgrund der corona-bedingten Reisebeschränkungen bzw. Reisezurückhaltung geführt hatten.

Konkret: Während die Anzahl der Schlichtungsanträge im 1. Quartal 2022 unter dem Volumen des 1. Quartals 2021 lag, nahmen ab dem 2. Quartal 2022 die Fallzahlen im Vergleich zu 2021 markant zu. So gingen im Juni 2022 1.647 Schlichtungsanträge bei der söp ein - und damit **mehr als doppelt so viele wie im Juni 2021** (806 Anträge) – vgl. Abb. 1.

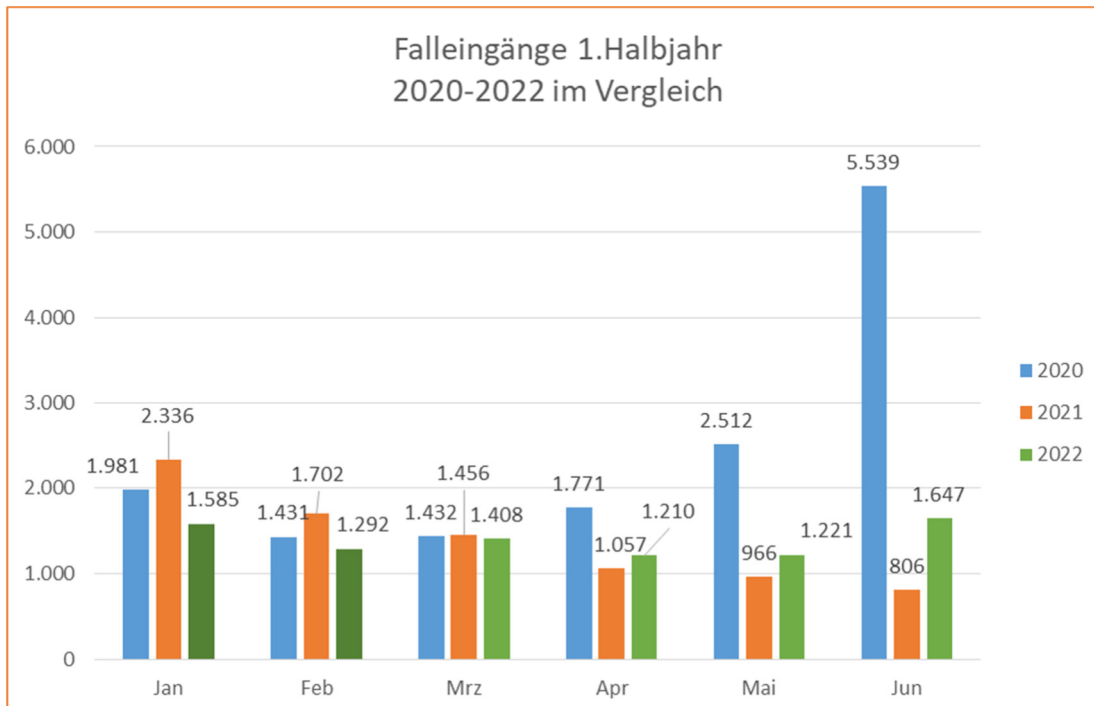


Abb. 1: Falleingänge im 1. Halbjahr 2020-2022 im Vergleich; Quelle: söp

Hintergrundinfo: Bei chronologischen Vergleichen der söp-Fallzahlen ist zu berücksichtigen, dass Schlichtungsanträge ca. erst 6-8 Wochen, z.T. sogar erst mehrere Monate nach dem ursächlichen Beschwerde-Ereignis bei der söp eingehen. Der Grund dafür: Reisende müssen ihre Forderung zunächst direkt bei dem jeweiligen Unternehmen geltend machen, bevor sie sich an die Schlichtungsstelle wenden können; und selbst wenn die Voraussetzungen für einen Schlichtungsantrag bereits gegeben sind, kann es sein, dass Reisende ihren Fall zeitlich stark versetzt einreichen.

Ausblick: Bis Ende 2022 geht die söp von einem sukzessiven Anstieg der Falleingänge auf einem Niveau von 2019 aus – vorausgesetzt ist bei dieser Prognose allerdings, dass das Reisegeschehen nicht erneut durch schwere Corona-Wellen und/oder durch Folgen des Angriffskriegs Russlands gegen die Ukraine massiv eingeschränkt wird.

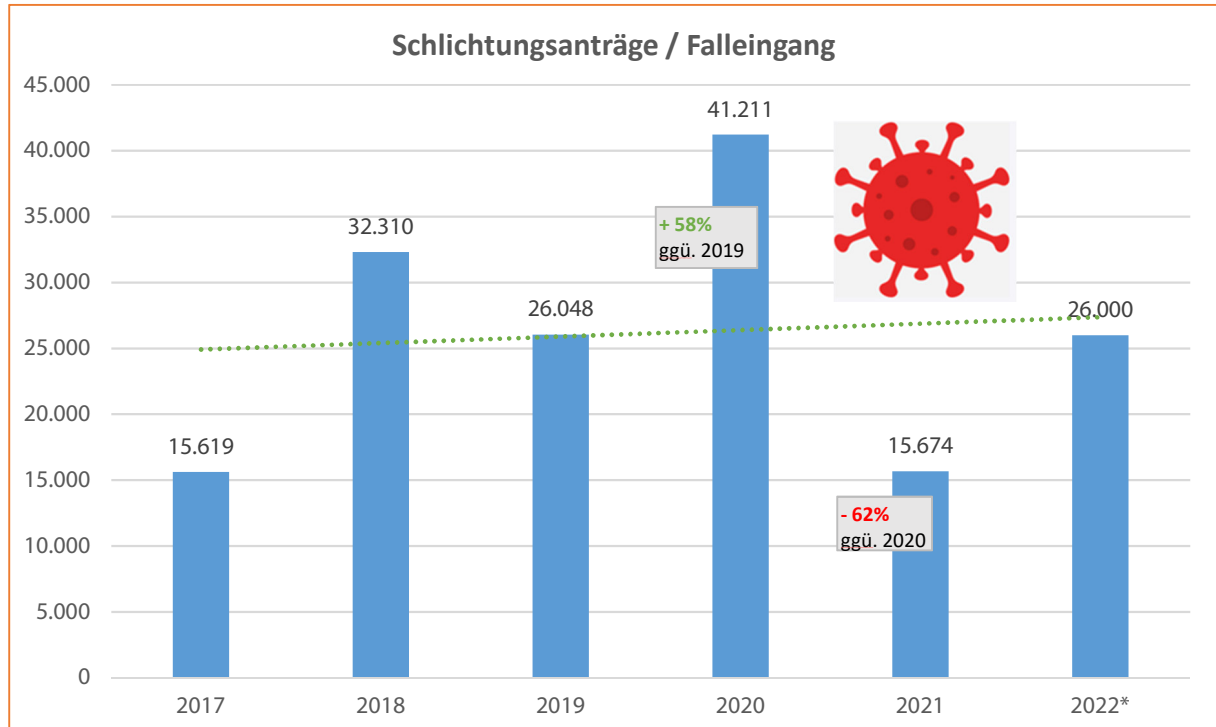


Abb. 2: Volatile Entwicklung bei den Schlichtungsanträgen 2020-2022
© Grafik: söp/pixaby (Virus-Grafik)

* = Prognose per 12/2022.

Wie verteilen sich die Schlichtungsanträge im 1. Halbjahr 2022 auf die einzelnen Verkehrsträger?

Der größte Teil der neu eingegangenen Schlichtungsanträge bezieht sich auch im 1. Halbjahr 2022 mit rund **78% Prozent auf den Bereich Flug**, 17% der Fälle gehen auf das Bahn-Segment zurück, 5% ergeben sich aus den Segmenten Fernbus, ÖPNV und Reiseschlichtung.

Was sind die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2022?

Im **Segment Flug** ist weiterhin die **Erstattung von Flugscheinkosten** bei ausgefallenen bzw. nicht angetretenen Reisen der Hauptgrund für Schlichtungsanträge.

Viele Fälle beinhalten dabei neue, **z.T. komplexe Rechtsfragen**, deren Lösung aufwändige Recherchen und anspruchsvolle juristische Abwägungen erfordert – z.B. bei Konstellationen, für die regional spezifische bzw. zeitlich stark wechselnde Pandemie-Beschränkungen entscheidend sind. Nicht zuletzt in diesen Fällen beweist sich aber natürlich einmal mehr der Wert einer Schlichtungsstelle wie der söp, die Verbraucher:innen einen niedrigschwelligen, kostenlosen und unabhängigen Zugang zum Recht ermöglicht.

Bei **Bahn, ÖPNV** sowie auch im Bereich **Fernbus** waren im 1. Halbjahr 2022 unmittelbar pandemiebedingte Themen nicht mehr dominant, vielmehr ergeben sich Beschwerden hier aus Verspätungen und Ausfällen mit anderer Ursache.

Zur söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Gemeinsam Lösungen finden – dafür sorgt die söp: Haben Reisende mit ihrer Beschwerde bei einem Unternehmen keinen Erfolg, bieten wir als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas einen niedrighschwelligigen Zugang zum Recht. Reisende profitieren dabei von einer **unabhängigen, kostenfreien Fallprüfung durch spezialisierte Jurist:innen**. Unternehmen schätzen die Schlichtung als Instrument einer effizienten, nachhaltigen Kundenbindung.

Gut für alle Beteiligten: **In rund 80 % der Fälle kann die söp eine einvernehmliche Lösung vermitteln.**

Wichtig: Schlichtungsempfehlungen sprechen den Reisenden die ihnen rechtlich zustehende Ausgleichszahlung bzw. sonstige **Ansprüche in voller Höhe** zu, ohne jedwede Abzüge (für z.B. Bearbeitungsgebühren, Honorare, Gerichtskosten o.Ä.).

Die söp ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Die rechtliche Prüfung erfolgt durch auf das Passagier- und Reiserecht spezialisierte Schlichter:innen (alle Volljurist:innen). Sobald Reisende:r und Unternehmen einer Schlichtungsempfehlung zustimmen, ist diese **wie bei einem gerichtlichen Vergleich** für beide Parteien bindend.

Anträge können einfach online gestellt werden via: <https://soep-online.de/ihre-beschwerde>

Pressekontakt:

söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Dr. Sabine Cofalla, Geschäftsführerin
Telefon: + 49 (0) 30. 6 44 99 33 - 11