

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



Pressemitteilung

Best-Practice in der Verbraucherschlichtung für Reisende in Europa: Trends vom TRAVEL_NET- Workshop in Berlin

Berlin, 17. Oktober 2022

Wenn jemand eine Reise tut, dann ... – kann mitunter auch etwas schiefgehen. Zum Beispiel durch annullierte Flüge, verspätete Züge oder verschwundenes Gepäck. Und manchmal kommt es darüber zu Streitigkeiten zwischen Reisenden und Unternehmen, die sich nicht direkt lösen lassen. In diesen Fällen helfen Schlichtungsstellen in ganz Europa weiter und unterstützen dabei, pragmatisch und zügig einvernehmliche Lösungen zu finden.

Fünf Jahre nach der erfolgreichen Gründung des europäischen Schlichtungsnetzwerks TRAVEL_NET diskutierten am 14.10.2022 in der Berliner EU-Vertretung europäische Schlichtungsstellen, Reiseunternehmen, Verbraucherorganisationen und politische Institutionen über die Stärkung der Reiseschlichtung.

Karolina Wojtal, Leiterin des Fachbereichs Recht/Öffentlichkeitsarbeit des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland, betonte den Schlichtungsbedarf speziell für die Reisebranche: „In grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen entfällt bei uns der größte Anteil auf den Bereich Reise und Verkehr“. Leider beteiligten sich in vielen EU-Ländern die großen Reiseveranstalter noch nicht an der Schlichtung.

Dass es auch anders geht, zeigt ein Blick nach Frankreich: Dort hat sich der gesamte Branchenverband für alle ihm angeschlossenen Reiseunternehmen für Schlichtungsverfahren geöffnet. Dänemark geht wiederum einen anderen Weg – dort beinhaltet die obligatorische Mitgliedschaft in einem Reisesicherungsfonds auch die Verbraucherschlichtung. Während in Deutschland die großen Reiseveranstalter noch zögern, gingen namhafte Online-Reisevermittler bereits voran. Möglich wurde dies durch das Engagement des Verbands Internet Reisen (VIR).

Diese positiven Trends will die Europäische Kommission verstärken: Marie-Paule Benassi, Leiterin der Generaldirektion Verbraucherrecht und Rechtsschutz bei der Europäischen Kommission, kündigte an, dass die EU den Ausbau der Verbraucherschlichtung fördern wolle. Benassi unterstrich: „Verbraucher:innen müssen Ihre Rechte einfordern. Dabei sollten sie viel öfter das effiziente Instrument der Schlichtung nutzen.“ Sie führte weiter aus: „Alternative Streitbeilegung ist ein kooperativer Prozess, sie fördert einen guten Dialog zwischen Reisenden und Unternehmen – es ist wünschenswert, dass Reisende und Unternehmen diese Chance noch besser verstehen - und häufiger Schlichtungsstellen einschalten.“

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



Die Schlichtung bietet zahlreiche Vorteile: „Sie stärkt die Kundenzufriedenheit und alle Beteiligten sparen Zeit, Kosten und Nerven“, betont Christof Berlin, Leiter der deutschen Schlichtungsstelle söp. Die staatlich anerkannten, unabhängigen Stellen vermitteln für Reisende kostenlos zwischen den Konfliktparteien und erarbeiteten mit ihren fachlich spezialisierten Jurist:innen jeweils individuelle Empfehlungen für eine effiziente, nachhaltige Streitbeilegung. Dadurch lassen sich regelmäßig aufwändige Gerichtsverfahren vermeiden: „In mehr als 80% der Fälle kann die söp den Streit zwischen den Beteiligten erfolgreich schlichten“, erläutert Berlin und fügt einen weiteren Vorteil für Verbraucher:innen hinzu: „Anders als bei kommerziellen Dienstleistern erhalten die Reisenden alle Zahlungen, auf die sie Anspruch haben – und das in voller Höhe, also ohne Provisionsabzüge oder jedwede Gebühren.“

TRAVEL_NET ist ein Netzwerk von 27 Schlichtungsstellen im Bereich Verkehr und Reisen aus 18 europäischen Ländern, welches 2017 auf Initiative der söp gegründet wurde. Aufgrund der starken europarechtlichen Prägung des Passagier- und Reiserechts sowie der häufig grenzüberschreitenden Fallkonstellationen arbeitet das Netzwerk intensiv zusammen und teilt nützliche Erfahrungen im Sinne von „Best-Practice“. Für die Verbraucherschlichtung sind EU-weit einheitliche Qualitätsstandards geregelt, die deutsche Ausgestaltung erfolgte durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Die [söp](#) sorgt als eine der größten Verbraucherschlichtungsstelle in der EU dafür, dass möglichst alle Reisende und Unternehmen bei Streitigkeiten einvernehmliche Lösungen finden: mit fachlicher Präzision, Empathie und größtmöglicher Effizienz für alle Beteiligten.

Für Reisende ist das Schlichtungsverfahren bei der söp kostenlos und unkompliziert: Sie können nach erfolgloser Beschwerde beim Unternehmen über das [Online-Formular](#) einen Schlichtungsantrag stellen.