



Tätigkeitsbericht 2022

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

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| 1) Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten | 3 |
| a. Schlichtungsanträge 2022 insgesamt..... | 3 |
| b. Schlichtungsanträge im Segment Flug | 5 |
| c. Schlichtungsanträge im Segment Bahn | 5 |
| d. Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV | 5 |
| e. Schlichtungsanträge im Segment Fernbus | 5 |
| f. Schlichtungsanträge im Segment Reise | 5 |
| g. Schlichtungsanträge im Segment Schiff..... | 5 |
| 2) Beschwerdegründe | 6 |
| 3) Schlichtungsanträge mit Unzuständigkeit der söp | 7 |
| 4) Fallabschlüsse | 8 |
| 5) Einigungsquote | 8 |
| 6) Verfahrensdauer | 9 |
| 7) Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen | 9 |
| 8) Öffentlichkeitsarbeit | 10 |
| 9) Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten | 10 |
| 10) Zur Bekanntheit von Verbraucherschlichtung | 11 |

1) Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten

a. Schlichtungsanträge 2022 insgesamt

2022 gingen in Summe 30.307 Anträge von Reisenden ein, die um eine außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit zwischen ihnen und einem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen baten – ein massiver Anstieg gegenüber dem Vorjahr, das durch einen markant niedrigen Falleingang charakterisiert war (vgl. Abb. 1 sowie die Daten in den Erhebungsbogen des BfJ für die Berichterstattung 2022 – der Verweis auf die Erhebungsbogen gilt auch für weitere datenbasierte Ausführungen dieses Berichts).

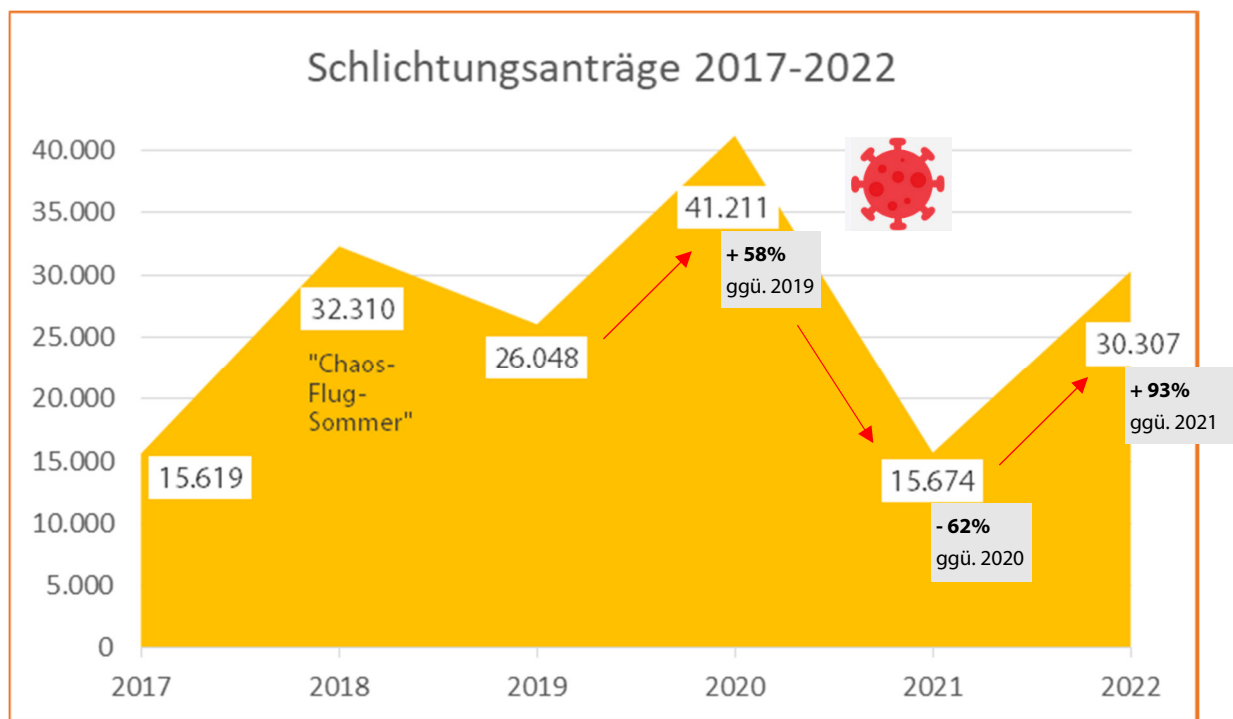


Abb. 1: Hohe Volatilität im Antragsvolumen durch die Corona-Pandemie 2020-2022;

© Virus-Grafik: pixabay

Das **stark volatile Antragsaufkommen der Jahre 2020-2022** 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.

Im Berichtsjahr 2022 wiederum stieg der Falleingang – nach einem noch verhaltenen 1. Halbjahr, das eher 2021 fortschrieb – infolge diverser Problemlagen im sommerlichen Reiseverkehr ab dem Spätsommer vehement an, konkret: mit einer Verdreifachung des Falleingangs gegenüber dem Vorjahr (vgl. Abb. 2). Dabei gingen von September bis Dezember 2022 mehr als 16.000 Schlichtungsanträge ein, d.h. allein in diesen 4 Monaten 2022 verzeichnete die söp einen höheren Falleingang als 2021 in Summe. 2022 ist damit das Jahr mit dem dritthöchsten Falleingang seit der Gründung der söp im Jahr 2009, hinsichtlich des jeweils letzten Tertials sogar das Jahr mit dem höchsten Falleingang.

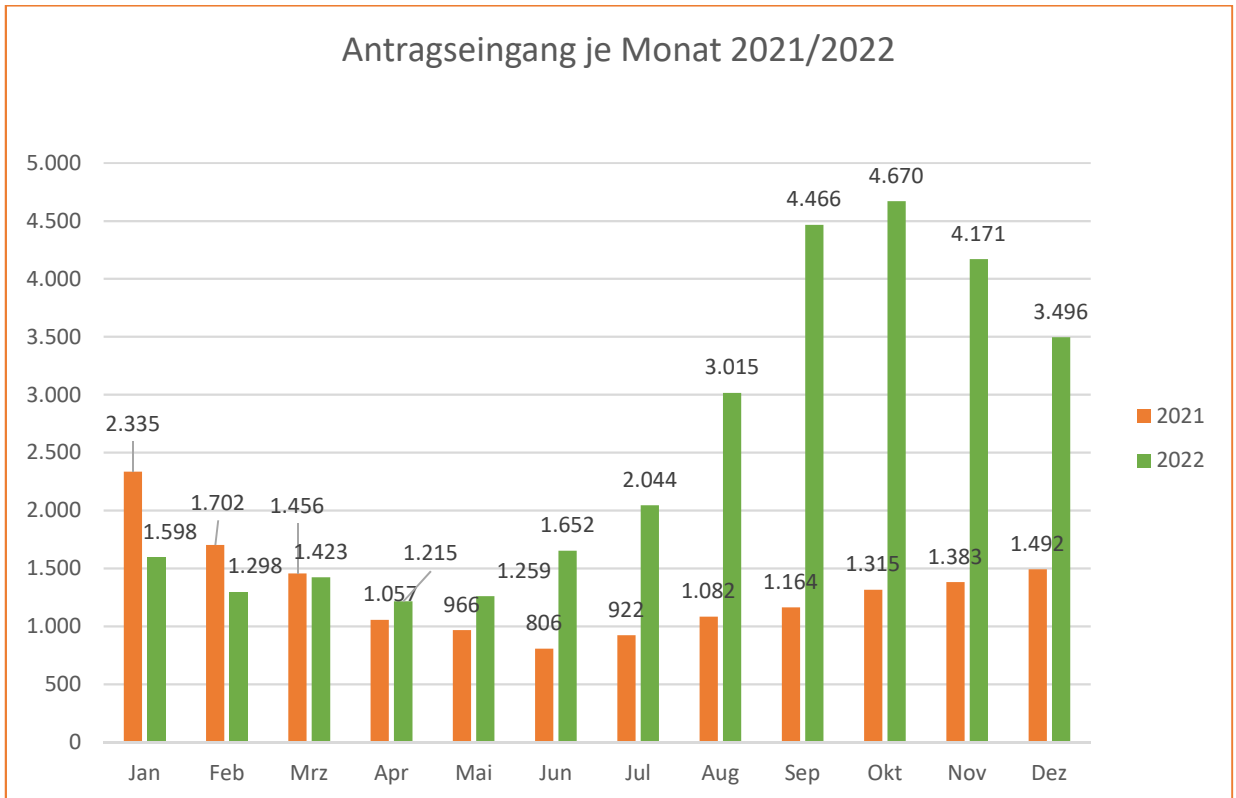


Abb. 2: Antragseingang je Monat 2021/2022

Für das Jahr 2023 geht die söp davon aus, dass wieder annähernd so viele neue Schlichtungsanträge eingehen könnten wie im „Vor-Corona-Jahr“ 2019 – wobei nicht sicher prognostiziert werden kann, welchen konkreten Einfluss Faktoren wie Inflation, Krieg, potentielle neue Virus-Varianten etc. im Jahresverlauf 2023 auf das faktische Reisegeschehen und damit auf die Entwicklung bei den Schlichtungsanträgen haben werden. 4

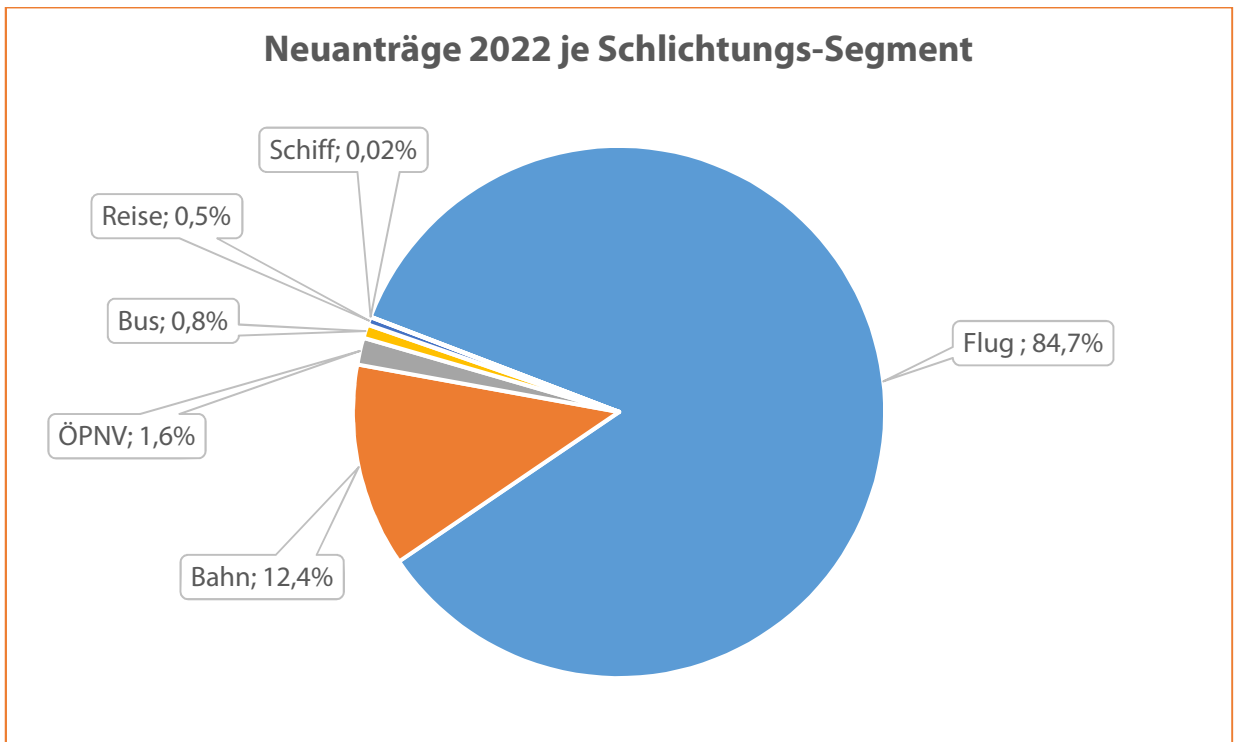


Abb. 3: Neu eingegangene Schlichtungsanträge je Segment 2022

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 – mit rund 85 % Prozent dominant, gefolgt vom Falleingang im Segment Bahn mit rund 12 %.

Die folgenden Absätze kommentieren und ergänzen die Daten entsprechend BfJ-Erhebungsbogen VSBG für das Berichtsjahr 2022.

b. Schlichtungsanträge im Segment Flug

Im Segment **Flug** gingen im Jahr 2022 **25.660** Schlichtungsanträge ein (2021: 12.175). Der Anteil der Flugfälle am gesamten Antragsvolumen betrug 85 % (2021: 78 %); der hohe Anteil an Flugfällen 2022 entspricht annähernd dem der Jahre 2019 und 2020 (jeweils 84 %). Der „Anteilsknick“ für das Segment Flug 2021 beruhte auf dem im Vergleich zu anderen Verkehrsträgern in diesem zweiten Corona-Jahr überproportional abgesunkenen Flugverkehr.

c. Schlichtungsanträge im Segment Bahn

3.746 Schlichtungsanträge bezogen sich 2022 auf das Segment **Bahn** (Fern-/Regionalverkehr). 2021 waren es 2.504 Anträge. Bezogen auf das söp-Schlichtungsaufkommen insgesamt hatten Bahnfälle 2022 einen Anteil von 12 % (2021: 16 % – der Anteil der Schlichtungsanträge im Segment Bahn war im zweiten Corona-Jahr relativ zu den Anträgen im Flugbereich angestiegen, da der Flugverkehr überproportional abgenommen hatte und der Bahnverkehr sich schneller wieder „normalisierte“).

d. Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV

2022 gingen im Segment **ÖPNV** **495** Schlichtungsanträge ein (2021: 681). Der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2022 eingegangenen Schlichtungsanträge beträgt 2% (2021: 4 %). Die Gründe für relative Veränderung sind ähnlich wie zuvor für den Bahnverkehr dargestellt.

5

e. Schlichtungsanträge im Segment Fernbus

Den **Fernbus** betrafen im Berichtsjahr 253 Schlichtungsanträge (2021: 189). Am gesamten Fallaufkommen der söp hat der Fernbus 2022 einen Anteil von 1 % – analog zu 2021.

f. Schlichtungsanträge im Segment Reise

Im Segment der 2019 gestarteten **Reiseschlichtung** waren 2022 **146** Anträge zu verzeichnen, 2021 waren es 119. Der Anteil der Reiseschlichtung am gesamten söp-Fallaufkommen 2022 betrug 0,5 % (2021: knapp 1 %).

g. Schlichtungsanträge im Segment Schiff

Im Segment **Schiff** erreichten die söp im Berichtsjahr **7** Schlichtungsanträge, 2020 waren es 6. Das Segment Schiff hat einen Anteil von unter 0,1 % am gesamten Fallaufkommen der söp.

2) Beschwerdegründe

Hinweis: Als „Beschwerdegründe“ werden bei der söp die Aspekte erfasst, welche die Reisenden selbst bei Antragstellung nennen. Dabei sind Mehrfachnennungen je Schlichtungsantrag möglich und auch sinnvoll, da faktisch mehrere Beschwerdegründe je Fall vorliegen können, auf die im Schlichtungsverfahren auch entsprechend eingegangen wird.

Im Segment **Flug** waren Schlichtungsanträge 2022 vor allem mit den folgenden Beschwerdegründen verknüpft (vgl. Abb. 4):

- **Annullierung** eines Fluges durch die Fluggesellschaften (2022: **43 %**, 2021: 57 %).
- **Verspätungen** waren 2022 in **23 %** aller Fälle Auslöser für einen Schlichtungsantrag – ein markanter Anstieg ggü. 2021 (9 %).
- **Gepäckthemen** prägten 2022 **9 %** (2021: 4 %) der neu eingegangenen Schlichtungsanträge.
- **Nichtbeförderung**, also Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften, z.B. wegen pandemiebedingter Restriktionen im Einreiseland (2022: **9 %**, 2021: 11 %).

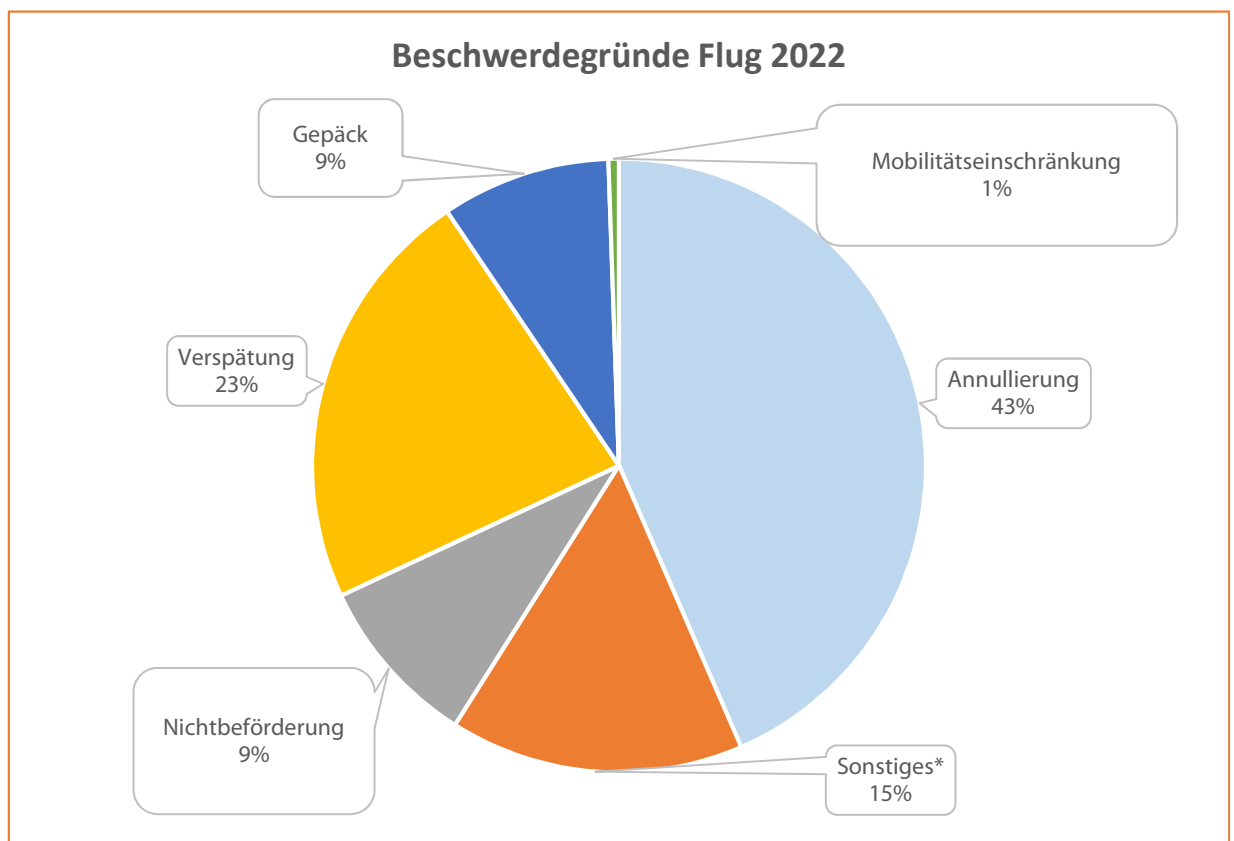


Abb. 4: Beschwerdegründe Flug 2022; *"Sonstiges" wie z.B. Ticketstornierung, Herabstufung, Service.

Im Segment **Bahn** war „Zugausfall“ mit 28% der von Reisenden am häufigsten vorgebrachte Beschwerdegrund (2021: 25%), gefolgt von „Verspätung“ (20%).

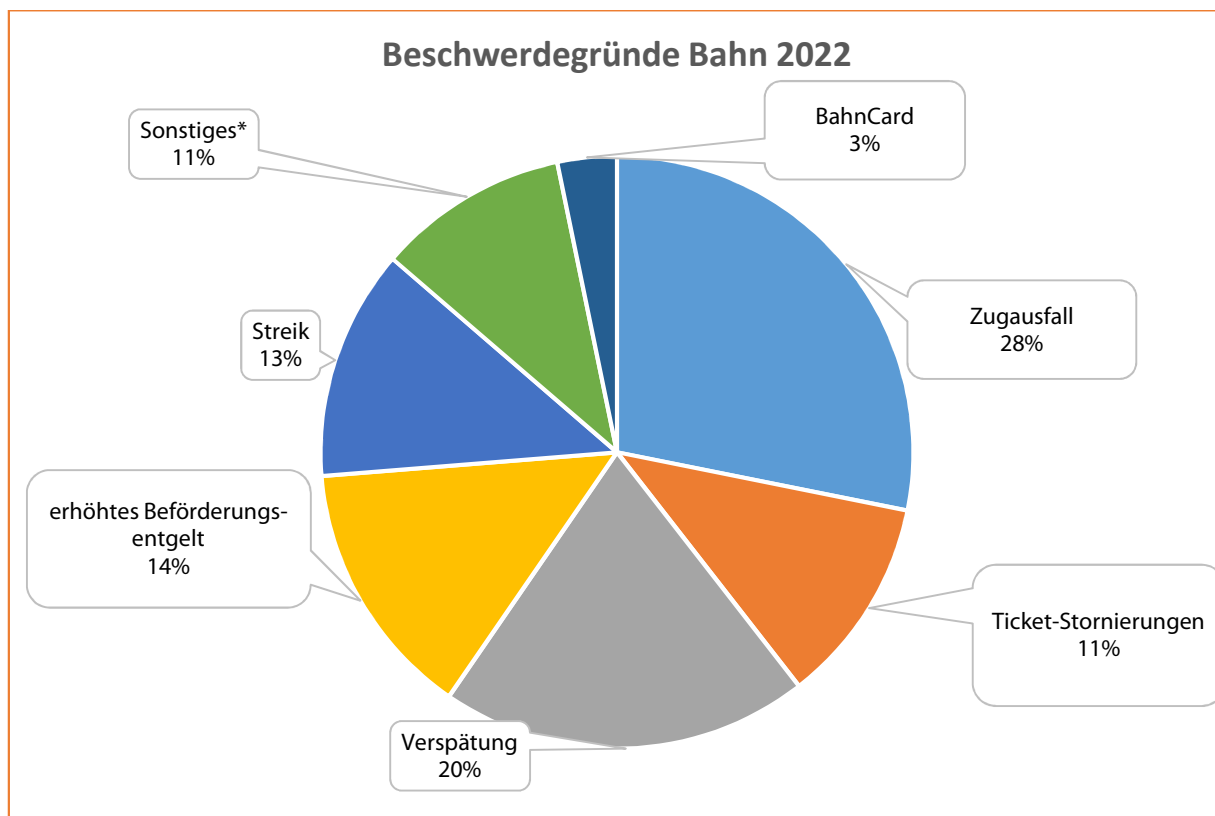


Abb. 5: Beschwerdegründe Bahn 2022; *"Sonstiges" wie z.B. Automaten defekt, Barrierefreiheit, (falsche) Information, Gepäck, Komfort.

7

Im Segment **ÖPNV** lösten 2022 vor allem erhöhte Beförderungsentgelte Beschwerden aus: 69 % der Schlichtungsanträge standen in diesem Zusammenhang (2020: 72 %).

Im Segment **Fernbus** basierten 2022 28 % der Schlichtungsanträge auf dem Beschwerdegrund „Nichtbeförderung“, gefolgt von „Verspätung“ (26 %), „Sonstiges“ (24 %) und „Gepäck“ (18 %).

Bei der **Reiseschlichtung** gingen 2022 34 % der Anträge auf den Beschwerdegrund „Flugannullierung“ zurück, 15 % waren mit „Reiserücktritt“ verknüpft und 13 % beruhten auf „Buchungs-/Vermittlungsfehlern“.

3) 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 kontinuierlich gering.

Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 1 und 2 VSBG waren 2022 bei rund 5 % aller eingegangenen Schlichtungsanträge erforderlich, v.a. weil

- Reisende sich mit ihrer Beschwerde zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt hatten,
- die den Unternehmen rechtlich zustehende Antwortfrist noch nicht ausgeschöpft war,
- der Fall bereits bei Gericht anhängig war oder
- bei Personenschäden, die aufgrund ihrer Komplexität für das Schlichtungsverfahren mit seiner eingeschränkten Beweisaufnahme ungeeignet erscheinen.

4) Fallabschlüsse

Im Berichtsjahr schloss die söp **19.196** Fälle ab (2021: 27.407). Der Rückgang bei den erledigten Schlichtungsanträgen gegenüber dem Vorjahr ergab sich insbesondere aus

- der **weiterhin hohen Komplexität der Fälle** während der andauernden Pandemie, die eine deutlich individualisierte Prüfung (z.B. zu persönlich, lokal und zeitlich stark variierenden Einreisebeschränkungen) erforderten.
- **höherem Arbeitsaufwand** bei der söp durch fehlende bzw. verzögerte Stellungnahmen einzelner Unternehmen (aufgrund dortiger Personalengpässe).

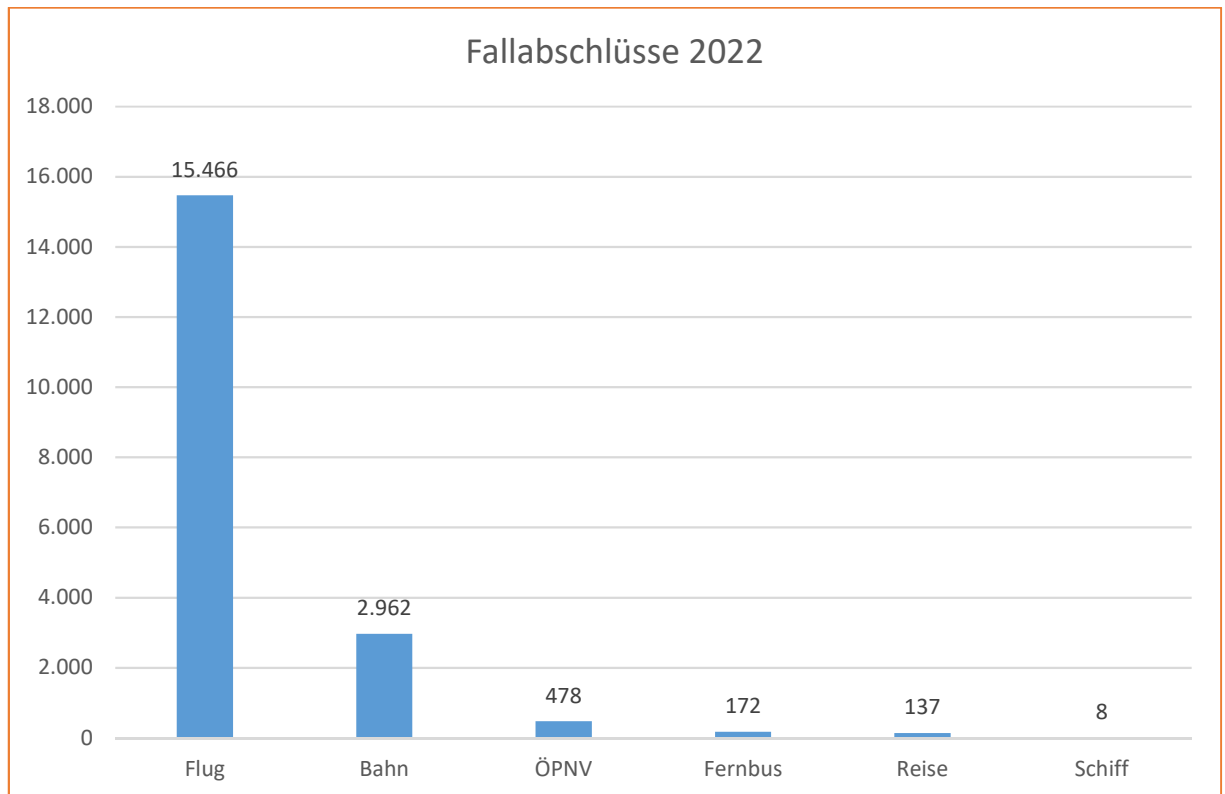


Abb. 6: Fall-Abschlüsse 2022

5) Einigungsquote

Die Einigungsquote der söp bezeichnet den Anteil der Verfahren, bei denen die Beteiligten einer Konfliktlösung zustimmen. Eine solche Zustimmung kann zu verschiedenen Zeitpunkten im Verfahren erfolgen: entweder als frühe Einigung („early settlement“) vor einer materiell-rechtlichen Prüfung (sofortiges Anerkenntnis der Reisenden-Forderung durch das Unternehmen bzw. Annahme eines Unternehmensangebotes durch Reisende) oder später im Verfahren, wenn die Beteiligten der förmlichen Schlichtungsempfehlung nach erfolgter juristischer Prüfung zustimmen. Nicht berücksichtigt werden bei der Berechnung der Einigungsquote unzulässige und aus anderen Gründen abgelehnte Verfahren, Antragsrücknahmen und unbegründete Fälle.

Trotz schwieriger Rahmenbedingungen (u.a. geprägt von komplexen Fallkonstellationen sowie von z.T. noch durch die Pandemie-Folgen belasteten Verbraucher:innen einerseits und unter personellen Engpässen leidenden Unternehmen andererseits) konnte 2022 erneut eine sehr hohe Einigungsquote von über 85 % erreicht werden.

Erfreulich: Wie bereits in den Vorjahren stimmten auch 2022 einzelne Fluggesellschaften Schlichtungsempfehlungen ohne deren Prüfung im Einzelfall pauschal zu – ein Zeichen besonderen Vertrauens der Unternehmen in die Qualität der söp-Schlichtungsempfehlungen, das zugleich die Verfahrensdauer verkürzt.

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.

6) Verfahrensdauer

Der Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte (§ 20 Abs. 1 S. 1 VSBG) und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung (§ 20 Abs. 2 VSBG) im Jahr 2022 betrug durchschnittlich 67 Tage. Hinweis: Der Zeitpunkt „Eingang der vollständigen Beschwerdeakte“ ist bei der söp pauschal mit „28 Tage nach Antragseingang“ definiert, da dies aktuell der maximale Zeitraum ist, innerhalb dessen eine Stellungnahme des Unternehmens vorliegen muss (vgl. söp-Verfahrensordnung, § 5 Abs. 1).

Erfreulich bleibt: Nicht zuletzt durch die Möglichkeit des „sofortigen Anerkenntnisses“ konnten auch 2022 viele Verfahren innerhalb weniger Wochen, oft sogar innerhalb weniger Tage erfolgreich abgeschlossen werden.

Insgesamt konnten im Berichtsjahr rund 40 % aller söp-Schlichtungsverfahren als „sofortige Anerkenntnisse“ abgeschlossen werden, im Segment Flug beträgt der Anteil an „sofortigen Anerkenntnissen“ sogar 47 % (2021: 42 %).

Negativ auf die Verfahrensdauer wirkte sich der steile Fallanstieg im 2. Halbjahr 2022 mit einer Verdreifachung der Eingänge gegenüber dem Vorjahreszeitraum aus (vgl. Abb. 2). Erschwerend kommt die vergleichsweise hohe Komplexität von Fällen mit Bezug auf die Pandemie hinzu sowie die mitunter schleppenden Mitwirkung einzelner Unternehmen (vgl. Abschnitt 4).

Zugunsten gleichwohl zügiger Verfahrensabschlüsse rekrutierte die söp ab Herbst 2022 neues Personal. Zudem beschlossen Mitglieder und Beirat im November eine neue Verfahrensordnung, welche einheitlich über alle Verkehrs-/Reise-Segmente hinweg frühzeitige Einigungen und damit eine kürzere Verfahrensdauer ermöglicht (vgl. auch Abschnitt 5).

7) 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 EU-weite Austausch im Rahmen des TRAVEL_NET, dem 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“. Nach pandemiebedingter Unterbrechung fanden 2022 erstmals wieder zwei Präsenz-Workshops statt. Den Beginn machte ein Treffen am 27. Mai in Prag, bei dem ein Schwerpunkt auf der Rolle von Online-Reisevermittlern lag. Zum 5-jährigen Jubiläum von TRAVEL_NET folgte ein Workshop am 14. Oktober in Berlin, zu dem die söp zusammen mit der Europäischen Kommission einlud. Im öffentlichen Teil der Veranstaltung am Vormittag diskutierten europäische Schlichtungsstellen, Reiseunternehmen, Verbraucherorganisationen und politische Institutionen über die Stärkung der Reiseschlichtung. Neben den beiden Präsenz-Workshops fanden während des gesamten Jahres 2022 wieder zahlreiche Videokonferenzen der sektor-spezifischen TRAVEL_NET-Arbeitsgruppen Flug, Bahn und Pauschalreise statt.

Auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz (BMJ) nahm die söp zudem am alljährlichen Erfahrungsaustausch der nationalen Schlichtungsstellen teil (15. Februar 2022).

Auch pflegte die söp den kontinuierlichen bilateralen Erfahrungsaustausch mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland. Der gute kollegiale Austausch drückte sich nicht zuletzt in einem Präsenztreffen beim Versicherungsombudsmann am 17. November aus.

Darüber hinaus fanden Treffen mit der Schlichtungsstelle BGG und der Antidiskriminierungsstelle des Bundes statt.

8) Öffentlichkeitsarbeit

Die söp trägt seit ihrer Gründung aktiv dazu bei, Erfahrungen und Wissen rund um das Thema Verbraucherschlichtung zu teilen und zu verbreiten. Dazu gehören Vorträge auf Fachveranstaltungen, Vorlesungen, Schulungen und Seminare sowie auch eine kontinuierliche Medienarbeit.

2022 erschienen z.B. die folgenden **Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften**, die – aus der operativen Erfahrung der söp heraus erarbeitet – zentrale Multiplikator:innen ansprechen:

- Regelmäßige Artikel aus der Schlichtungspraxis im Bereich Eisenbahn:
 - o Zeitschrift „SIGNAL“, hg. v. Berliner Fahrgastverband IGEB e.V. (Autorin: Sandra Braun)
 - o Zeitschrift „der Fahrgast“, hg. v. Fahrgastverband PRO BAHN (Autorinnen: Sandra Braun, Sandra Nuckel)
- In der „Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht“ (VuR) publizierten
 - o Daniela Billerbeck: „Neue Rechtsfragen im Kontext von Fahrgastrechten in der Corona-Pandemie“, VuR 3/2022, S. 96-103.
 - o Christof Berlin mit Edgar Isermann: „Gemeinsam Lösungen finden - vom Mehrwert der Verbraucherschlichtung“, VuR 8/22, 292-299.

10

Die **allgemeine Öffentlichkeit** konnte sich auch 2022 auf vielfältige Weise über die Arbeit der söp informieren, u.a. über

- die umfassende Website der söp inkl. regelmäßiger Blog-Beiträge zu unterschiedlichen Aspekten aus dem lebendigen Feld der ADR sowie
- zahlreiche Beiträge in der Tagespresse, in Magazinen, Hörfunk und TV, die auf Presseinformationen der söp bzw. auf Hintergrundgesprächen beruhten, die Vertreter:innen der söp mit Journalist:innen führten.

9) Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Ein strukturelles Hindernis für die Beilegung von Streitigkeiten im Sinne der Schlichtung (vgl. VSBlInfoV § 4 Abs. 1 Satz 4) sehen wir in der wenig regulierten Praxis von Claim Companies, da dies Raum für irreführende bis unseriöse Geschäftspraktiken lässt: So werben Claim Companies mitunter sehr aggressiv bei Verbraucher:innen um die (provisionspflichtige) Durchsetzung von Entschädigungen nach der europäischen Fluggastrechte-Verordnung. Mehrere dieser Unternehmen bearbeiten dann selbst jedoch nur die einfachen bzw. eindeutigen Fälle und stellen für komplexe bzw. unsichere Ansprüche einen Schlichtungsantrag bei der söp, um von dieser eine kostenlose Rechtseinschätzung zu erhalten. Den betroffenen Verbraucher:innen ist häufig gar nicht bewusst, dass die Claim Companies in ihrem Namen ein Schlichtungsverfahren durchführen. Bei der söp reichten verschiedene Claim Companies fingierte Vertretungsvollmachten mit standardisierten bzw. gefälschten Unterschriften ein. Diese Geschäftspraktiken kann die söp nicht länger tolerieren. Aufgabe der söp ist es, zwischen Reisenden und Unternehmen einvernehmliche Lösungen zu vermitteln, nicht aber das Geschäftsmodell von Claim Companies zu unterstützen. Die söp ist daher der Auffassung, dass die „Vertretung“ von Reisenden durch Claim Companies dem

Gedanken der Verbraucherschlichtung widerspricht: Zum einen „vertreten“ diese Claim Companies nicht die Interessen der Verbraucher:innen, sondern lassen sich in ihren Verfahrensentscheidungen von den eigenen Profitinteressen leiten. Zum anderen wird die söp als Handlangerin einer Beschwerde-Industrie auf Kosten der Verbraucher:innen instrumentalisiert. Dies schadet den (provisionszahlenden) Verbraucher:innen und bindet bei der söp Kapazitäten, die an anderer Stelle sinnvoller eingesetzt werden könnten. Die söp hat auf diese Problematik im Herbst 2022 mit einer Änderung ihrer Verfahrensordnung reagiert und lässt künftig nur noch Vertretung im gesetzlichen und „mit dem Wesen der Verbraucherschlichtung zu vereinbarenden Rahmen“ zu. Nach der ADR-Richtlinie und deren Umsetzung durch das VSBG bedeutet dies: effiziente Verfahren und keine Kosten für Verbraucher:innen.

10) Zur Bekanntheit von Verbraucherschlichtung

Die Erfahrungen der söp als einer der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas belegen leider unverändert, dass Verbraucher:innen die Option einer Schlichtung bis dato nicht selbstverständlich nutzen.

Eine Ursache dafür dürfte sein, dass dieses effiziente und zudem für Verbraucher:innen kostenlose Verfahren zur Streitbeilegung 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 (vgl. dazu Abschnitt 8). Doch könnte nicht zuletzt das massive Marketing von Inkasso-Unternehmen / Claim Companies – online sowie unmittelbar in den Abflughallen von Flughäfen – dazu führen, dass Verbraucher:innen nur eine eingeschränkte Wahrnehmung der breit gefächerten Wege haben, welche ihnen faktisch offen stehen, um ihre Rechte geltend zu machen.

Insofern könnte es für Verbraucher:innen hilfreich sein, wenn die Bundesregierung noch systematischer als bislang dafür sorgte, dass die Vorteile einer außergerichtlichen Streitbeilegung niedrigschwellig vermittelt werden (müssen) und somit die verschiedenen Optionen einfacher verglichen, entsprechend individueller Kriterien eingeschätzt und schlussendlich gut informiert genutzt werden könnten.

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 30.01.2023