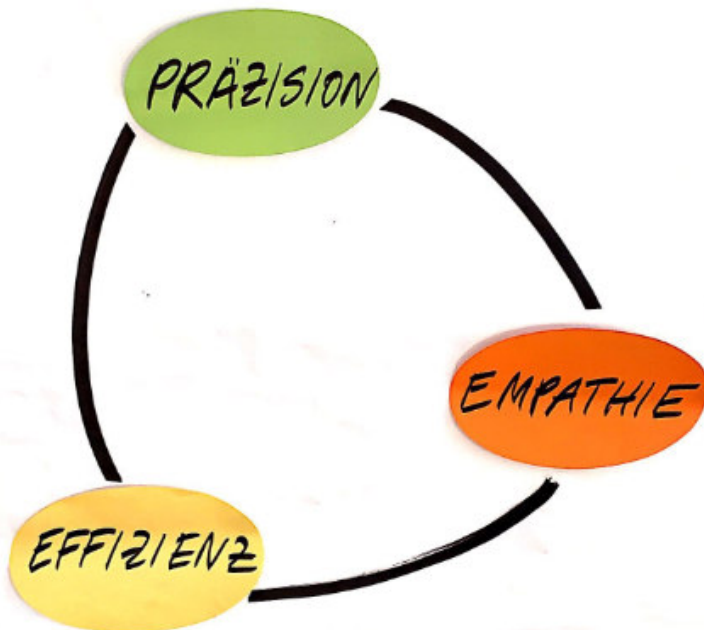


Jahresbericht 2022



Vorwort

Herzlich willkommen, liebe Leser:innen!

Welche Themen prägten die söp im Jahr 2022?

Die Corona-Pandemie führte für unsere Gesellschaft und damit auch für alle Akteur:innen der Reise- und Verkehrsbranche über rund drei Jahre zu großen Herausforderungen; 2022 kamen mit dem Ukraine-Krieg, diversen anderen geo-politischen Konflikten sowie der Inflation weitere hoch belastende Themen hinzu.

Hinsichtlich der Sachverhalte, zu denen bei der söp Schlichtungsanträge eingingen, war im ersten Halbjahr 2022 die Pandemie noch prägend. Ab dem zweiten Halbjahr beruhten Beschwerden mehrheitlich auf Unregelmäßigkeiten infolge des dynamischen Neustarts des Reiseverkehrs und damit einhergehenden Kapazitätsengpässen. Dies führte zu einem steilen Fallanstieg zum Jahresende: Allein von September bis Dezember erreichten die söp über 16.000 Schlichtungsanträge – und damit mehr als im gesamten Vorjahr.

Der söp und ihren Mitgliedsunternehmen ist es durch konstruktive, agile Kooperation gleichwohl gelungen, diesen immensen Falleingang und das auf vielen Ebenen anspruchsvolle Jahr 2022 gut zu meistern.

Was erwartet die söp für das Jahr 2023?


Trotz der bestehenden Unsicherheiten in der weltpolitischen Lage und wirtschaftlich-finanzieller Herausforderungen spricht vieles dafür, dass die Reise-Aktivität 2023 im Vergleich zum Vorjahr weiter zunimmt. Zugleich sind jedoch noch nicht alle strukturellen Probleme gelöst, die bereits 2022 unbeschwerten Reisen entgegenstanden: von Baustellen über Streiks bis hin zum massiven Personalmangel in der Verkehrs- und Reisebranche. Vor diesem Hintergrund ist zumindest für Anfang 2023 von einem weiterhin hohen Beschwerdeaufkommen sowie überdurchschnittlich vielen Schlichtungsanträgen auszugehen. Die gute Nachricht: Schlichtung trägt effizient dazu bei, dass Reisende und Unternehmen sich im Streitfall gütlich einigen können. Und die neue Verfahrensordnung stärkt explizit frühzeitige Einigungen. Dazu wollen Sie mehr erfahren? Dann lesen Sie gleich weiter auf Seite 8.

2

Wir freuen uns über Ihr Interesse an der söp und wünschen Ihnen weiterhin ein gutes 2023!



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 22).

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1. Kurzfassung.....	4
2. Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft	5
3. Öffentlichkeitsarbeit	5
a. Allgemeine Öffentlichkeit und Medien	6
b. Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften	6
c. Vorträge, Befragungen und Gespräche	6
4. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen.....	7
a. Deutschland.....	7
b. Europa	7
5. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren	8
6. Schlichtung: Statistik	10
a. Volumen: Schlichtungsanträge 2022 insgesamt.....	10
b. Volumen: Schlichtungsanträge je Segment	12
c. Beschwerdegründe	13
d. Unzulässige Schlichtungsanträge	14
e. Fallabschlüsse	15
f. Einigungsquote	15
g. Verfahrensdauer	17
7. Informationen aus dem söp-Trägerverein	17
a. Finanzen & Controlling	17
b. Das söp-Team	18
c. Vereinsstatuten.....	19
d. Mitglieder.....	19
e. Vorstand.....	20
f. Beirat	20
Bitte um Ihr Feedback.....	22
Danke sehr!	22

1. Kurzfassung

2022

Perspektivisches Ziel: Schlichtung ist allen Reisenden als Option bekannt => S. 5

Viele Verbraucher:innen wissen noch nicht, dass sie im Konfliktfall die Schlichtung als ein für alle Beteiligten vorteilhaftes Verfahren der Streitbeilegung nutzen können. Zielführend dafür, Schlichtung bei Reisenden bekannter zu machen, sind proaktive Hinweise der Unternehmen in der Kundenkommunikation sowie regulatorische Anpassungen (z.B. über Fahr- und Fluggastrechte-Verordnungen, VSBG und ADR-Richtlinie).

Präzision, Empathie und Effizienz: Dreiklang für einvernehmliche Einigungen => S. 8

Der Schlichtungs-Dreiklang prägt die Arbeit der söp; dazu gehört auch, das Schlichtungsverfahren kontinuierlich weiterzuentwickeln. So wurden 2022 zugunsten hoher Parteiautonomie und frühzeitiger Einigungen das „sofortige Anerkenntnis“ sowie die „Moderation“ als Verfahrensstufen gestärkt.

Krisen als Treiber volatiler Fallentwicklung => S. 10

Die Pandemie bedingte in den letzten drei Jahren starke Schwankungen in der Nachfrage sowie Nutzung des öffentlichen Personenverkehrs, was eine verlässliche Planung und Steuerung komplexer Verkehrs- und Reise-Dienstleistungen erschwerte. Hinzu kamen z.T. massive Unregelmäßigkeiten durch Personalmangel, Streiks, die Energiekrise und den Krieg in der Ukraine. All dies verursachte zahlreiche Beschwerden und führte bei der söp annähernd zu einer Verdopplung des Falleingangs gegenüber 2021.

Falleingang – differenzierte Perspektiven => S. 12

Von allen bei der söp neu eingehenden Schlichtungsanträgen entfielen 2022 auf den Bereich Flug 85%, Bahn 12%, ÖPNV 2%, Fernbus 1%, Reise 0,5%, Schiff < 0,1%.

Hohe Einigungsquoten – auch in angespannten Zeiten => S. 15

Die multiplen Krisen unserer Zeit führen bei vielen Menschen zu erhöhtem Stressempfinden. Umso erfreulicher ist es, dass der söp 2022 in rd. 85% aller Schlichtungsfälle eine einvernehmliche Streitbeilegung gelang.

Reisende sind zufrieden mit der söp-Schlichtung => S. 16

Die Schlichtungsarbeit der söp bekommt kontinuierlich sehr gutes Feedback, z.B. auf Google mit 4,9 von 5 Punkten.

söp als Verein: Erfolg durch vertrauensvolle Kooperation => S. 17

Dass die söp-Mitgliedsunternehmen, das Vorstands-Team, die Beirat:innen und alle in der söp-Geschäftsstelle vertrauensvoll zusammenarbeiten, war auch 2022 entscheidend dafür, Schlichtung für alle Beteiligten effizient und erfolgreich realisieren zu können – gerade auch in herausfordernden Zeiten.

2. Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft

„Eine zunächst Streitige Problemlage durch einverständliche Lösung zu bewältigen, ist auch im Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung“, betonte das Bundesverfassungsgericht in seinem vielzitierten Beschluss vom 14.02.2007 (NJW-RR 2007, 1003). Gemeinsam Lösungen finden und damit den Streit parteiunabhängig und nachhaltig zu befrieden – dafür steht die söp. Der Schlichtungs-Dreiklang aus fachlicher Präzision, menschlicher Empathie und hoher Effizienz hat sich auch im Berichtszeitraum wieder bewährt und führte zu einer erfreulich hohen Einigungsquote von über 85% (s. S. 15). Dieses Ergebnis illustriert, dass auch in Zeiten starker gesellschaftlicher Polarisierung kooperatives Verhalten im Streitfall für alle Seiten vorteilhaft ist. Den Mehrwert der Verbraucherschlichtung im sozialen Rechtsstaat haben der frühere und aktuelle Leiter der söp in einem gemeinsamen Aufsatz beleuchtet (s. S. 6).

Die privatautonome Streitbeilegung durch Schlichtung als Alternative zur gerichtlichen Entscheidung setzt jedoch voraus, dass den Beteiligten diese Option bekannt ist. Auch im Jahr 2022 teilten viele Reisende gegenüber der söp mit, dass sie eher zufällig von dem kostenlosen und unabhängigen Schlichtungsangebot erfuhren. Die Verbraucherschlichtung als vergleichsweise neuer Weg zur Konfliktlösung ist noch nicht ausreichend bekannt. Die söp trägt durch ihre Öffentlichkeitsarbeit dazu bei, das Informationsdefizit zu verringern (s. Abschnitt 3). Anders als kommerzielle Dienstleister betreiben Verbraucherschlichtungsstellen allerdings kein kostspieliges Marketing. Umso wichtiger sind Hinweise auf die Schlichtung in einschlägigen Rechtsvorschriften. Als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen in Europa beteiligt sich die söp am rechtspolitischen Diskurs und bringt sowohl auf nationaler als auch europäischer Ebene ihre Erfahrung aus mittlerweile über 200.000 Schlichtungsverfahren ein. Dabei ging es 2022 mehrfach darum, wie die Bekanntheit von Schlichtung in der Öffentlichkeit gestärkt werden kann.

Für eine Studie im Auftrag der Europäischen Kommission zu den Passagierrechten wurde die söp als ausgewählter Stakeholder im Rahmen eines vertieften Experten-Interviews befragt. Dabei kritisierte die söp die unzureichenden Hinweise auf die Schlichtung in einzelnen passagierrechtlichen Verordnungen. Fast ein Jahrzehnt nach Inkrafttreten der ADR-Richtlinie 2013/11/EU wird nun immerhin in der neuen Fahrgastrechte-Verordnung Nr. 2021/782 für den Bereich Eisenbahn auf die alternative Streitbeilegung hingewiesen (s. dort Art. 33). Entsprechende Hinweise fehlen in anderen passagierrechtlichen Verordnungen, allen voran in der noch immer auf ihre Revision wartenden Fluggastrechte-Verordnung Nr. 261/2004. Daher wirbt die söp auf europäischer Ebene dafür, die Hinweise auf die Verbraucherschlichtung noch stärker in die sektoriellen Bestimmungen aufzunehmen.

Ein sehr effizienter Informationsweg im konkreten Streitfall sind Hinweise von Unternehmen in ihrer Beschwerdekorespondenz mit Verbraucher:innen. Im Rahmen der anstehenden Überarbeitung des nationalen VSBG und der europäischen ADR-Richtlinie plädiert die söp dafür, die entsprechenden Hinweispflichten und insbesondere den frühen Zeitpunkt bei Beantwortung der Erstbeschwerde noch klarer zu fassen.

Kontraproduktiv wäre es hingegen, die außerhalb von Richtlinie und VSBG bestehenden spezialgesetzlichen Regelungen zu den unternehmerischen Hinweisen auf Schlichtung zu streichen. Die im Referentenentwurf der Bundesregierung vorliegende Novelle der Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) sah eine solche Streichung durch Wegfall der bisherigen Regelung in § 11 Abs. 3 EVO vor. Im Gesetzgebungsverfahren nahm die söp dazu Stellung und plädierte ebenso wie einige der beteiligten Verbände für eine Beibehaltung der expliziten Hinweispflicht in der EVO.

3. Öffentlichkeitsarbeit

Die söp trägt kontinuierlich dazu bei, Informationen und Erfahrungen rund um das Thema Verbraucherschlichtung zu teilen und zu verbreiten. Dazu gehören Schulungen und Seminare, Vorträge auf Fachveranstaltungen, Vorlesungen sowie Pressearbeit.

a. Allgemeine Öffentlichkeit und Medien

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

- zahlreiche **Beiträge in der Tagespresse, in Magazinen sowie via Podcast, Hörfunk und TV**, die auf Presseinformationen der söp beruhten bzw. auf Hintergrundgesprächen, die Vertreter:innen der söp mit Journalist:innen führten,
- die umfassende **Website** der söp inkl. regelmäßiger **Blog-Beiträge** zu unterschiedlichen Aspekten aus dem lebendigen Feld der ADR sowie
- den 2022 eingeführten **LinkedIn**-Account der söp.

b. Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften

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:**

- Zeitschrift „**SIGNAL**“, hg. v. Berliner Fahrgastverband IGEB e.V. (Autorin: Sandra Braun)
- Zeitschrift „**der Fahrgast**“, hg. v. Fahrgastverband PRO BAHN (Autorinnen: Sandra Braun, Sandra Nuckel)

Kommentierung § 5 Fahrgastrechte im Eisenbahn- und Kraftomnibusverkehr:

Florian Feldbaum in: Tonner/Bergmann/Blankenburg (Hrsg.), Reiserecht – Beförderungsrecht, Hotelrecht, Reiseversicherungsrecht, Lauterkeitsrecht, Internationales Privatrecht. Baden-Baden, 2. Aufl. 2022, S. 233 ff.

Kommentierung der söp-Verfahrensordnung:

Christof Berlin und Felix Beulke in: Gsell/Meller-Hannich (Hrsg.), Online-Kommentar Alternative Dispute Resolution, Beck Online.

In der „**Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht**“ (VuR) publizierten:

- Daniela Billerbeck: „**Neue Rechtsfragen im Kontext von Fahrgastrechten in der Corona-Pandemie**“, VuR 3/2022, S. 96-103.
- Christof Berlin mit Edgar Isermann: „**Gemeinsam Lösungen finden - vom Mehrwert der Verbraucherschlichtung**“, VuR 8/2022, 292-299.

c. Vorträge, Befragungen und Gespräche

Die söp bringt ihre Arbeit regelmäßig in wissenschaftliche und politische Kontexte ein und pflegt den fachlichen Diskurs:

- Luftfahrtbundesamt, Teilnahme am “5th tri-national (D/A/CH) informative meeting on Regulations (EC) No 261/2004 and 1107/2006” (online, 09.02.)
- Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Austauschtreffen (online, 10.03.)
- Europäisches Verbraucherzentrum, Austauschtreffen (online, 11.03.)
- Bundesministerium der Justiz, Teilnahme an Workshop zum Thema „Einführung eines zivilgerichtlichen Online-Verfahrens“ (online, 24.03.)
- Deutsche Bahn, Teilnahme am „Digitalen Verbändeworkshop Fahrgäste“ (online, 07.04.)
- Deutscher Anwaltsverein, Vortrag auf Vorstandsklausurtagung “Rechtsdienstleistungen in der Zukunft” (Berlin, 18.05.)
- TRAVEL_NET Workshop (Prag, 27.05.)
- Luftfahrtbundesamt, Austauschtreffen (Berlin, 30.05.)
- BEUC, Vortrag beim „Expert Meeting on ADR/ODR“ (online, 31.05.)
- OECD, Vortrag bei Workshop ODR (03.06.)

- Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität Rheinland-Pfalz, Deutscher Nahverkehrstag, Schlichtung im Personennahverkehr – Status quo & Perspektiven (Koblenz, 13.-15.06.)
- Schlichtungsstelle BGG, Austauschtreffen (Berlin, 16.06.)
- Fahrgastverband PRO BAHN - Landesverband Berlin/Brandenburg e.V., Vortrag zum Thema „Schlichtung im Bereich Bahn/ÖPNV“ (Berlin, 25.06.)
- Oberlandesgericht Brandenburg, Durchführung eines Seminars „Spektrum der Alternativen Streitbeilegung“ für Rechtsreferendar:innen (Königs Wusterhausen, 15.09.)
- Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Teilnahme am Deutschen Verbrauchertag 2022 (online, 26.09.)
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, Teilnahme am Reiserechtstag 2022 (Rust, 23./24.09.)
- TRAVEL_NET Anniversary Workshop (Berlin 14.10.)
- Universität Erlangen, Vortrag (online, 07.11.)
- Versicherungsombudsmann, Netzwerktreffen Schlichtungsstellen (Berlin, 17.11.)

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

- zur Überarbeitung der ADR-Richtlinie (TetraTech im Auftrag der Europäischen Kommission)
- zur Überarbeit der EU-Passagierrechte (PricewaterhouseCoopers im Auftrag der Europäischen Kommission)
- zum Rückgang der Klagezahlen (Universität Halle im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz)

4. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Die söp tauscht sich regelmäßig auf nationaler und europäischer Ebene mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen aus. Dabei geht es zum einen um „Best Practice“ im Schlichtungsverfahren, zum anderen um rechtliche Diskussionen und die Begleitung gesetzgeberischer Prozesse.

a. Deutschland

Auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz (BMJ) nahm die söp am alljährlichen Erfahrungsaustausch der nationalen Schlichtungsstellen teil (15.02).

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 nach § 16 Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und der Antidiskriminierungsstelle des Bundes statt.

b. Europa

Der EU-weite Austausch im Rahmen des TRAVEL_NET, dem Netzwerk von 27 Schlichtungsstellen im Bereich Verkehr und Reisen aus 18 europäischen Ländern, wurde 2017 auf Initiative der söp gegründet. Aufgrund der starken europarechtlichen Prägung des Passagier- und Reiserechts sowie der häufig grenzüberschreitenden Fallkonstellationen arbeitet das Netzwerk intensiv fachlich zusammen.

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 zahlreiche Videokonferenzen der sektor-spezifischen TRAVEL_NET-Arbeitsgruppen Flug, Bahn und Pauschalreise statt. Dieser Austausch ist insbesondere bei neuen Rechtsfragen zu den weitgehend europarechtlich geregelten Passagier- und Reiserechten hilfreich, wenn sich der Europäische Gerichtshof noch nicht positioniert hat und eine rechtliche Abstimmung der Schlichtungsstellen sinnvoll erscheint.

5. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren

Der aus Präzision, Empathie und Effizienz bestehende Schlichtungs-Dreiklang (vgl. Abb. 1) war auch im Berichtszeitraum für die söp Leitbild und Kompass für die Streitbeilegung bei stetig wandelnden Rahmenbedingungen:

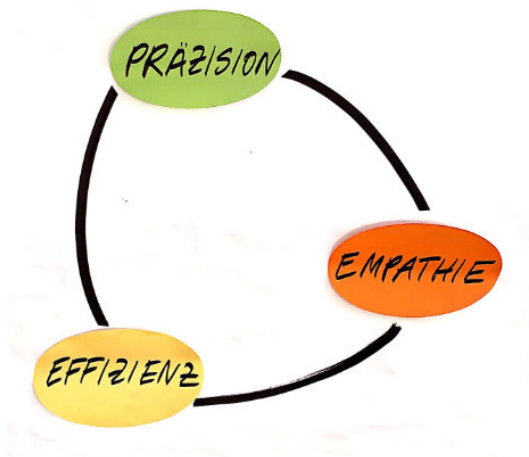


Abb. 1: söp-Schlichtungs-Dreiklang

Präzision: Viele der Schlichtung zugrunde liegenden Sachverhalte waren von den Auswirkungen der Pandemie auf das Reisen geprägt. Streitigkeiten ergaben sich beispielsweise daraus, dass Reisenden die Beförderung wegen angeblicher Nichterfüllung der individuell geltenden Corona-Bestimmungen verweigert wurde. Die söp prüfte dann in jedem Einzelfall, welche Anforderungen speziell für die Person des Reisenden zum Reisezeitpunkt für die betroffenen Reiseländer galten. Dafür waren mitunter umfassende Recherchen bei nationalen und ausländischen Behörden erforderlich. Auch die rechtliche Bewertung war mitunter herausfordernd, zudem es aufgrund der neuen Fragestellungen zu einer Vielzahl verschiedener Fallkonstellationen noch keine (höchstgerichtliche) Rechtsprechung gibt. Die söp bereitete den aktuellen Rechtsdiskurs präzise und umfassend auf, damit die Beteiligten möglichst gut informiert über die jeweilige Schlichtungsempfehlung entscheiden konnten.

Empathie: Auch im dritten Pandemiejahr zeigte sich in der Kommunikation häufig die hohe Belastung und die daraus resultierende „Dünnhäutigkeit“ der Beteiligten. Dies erforderte eine besonders empathische Kommunikation, auf die die söp kontinuierlich großen Wert legt: Durch zugewandtes Zuhören und die Zeit für eine persönliche Erläuterung des Schlichtungsverfahrens kann bereits im telefonischen Erstkontakt geholfen werden. Aber auch in der schriftlichen Kommunikation bis hin zur Schlichtungsempfehlung ist es das Ziel der söp, dass sich die Beteiligten ausreichend „gesehen“ fühlen – u.a. durch kommunikative Techniken der Verständnissicherung, wie sie auch bei Mediationsverfahren eingesetzt werden. Dazu realisierte die söp für ihr Team bereits in den vergangenen Jahren zahlreiche Trainings in Kooperation mit dem Studiengang Mediation und Konfliktmanagement der Europa-Universität Viadrina (Frankfurt/Oder). Erstmals seit Pandemiebeginn führte die söp im Jahr 2022 auch wieder mehrere Kommunikationstrainings in Präsenz durch.

Effizienz: Besonders die letzten vier Monate des Jahres 2022 mit einem Rekord-Eingang von durchschnittlich über 4.000 Schlichtungsanträgen pro Monat stellten die söp vor eine große Herausforderung. Gleichwohl gelang die Erstbearbeitung erfreulich zügig und reibungslos. Neben dem zupackenden Engagement des söp-Teams im Bereich der Falladministration zahlten sich dabei die Prozessoptimierungen und der hohe Grad an Digitalisierung aus, welche bereits durch vorherige Spitzen im Falleingang in den Jahren 2018 und 2020 motiviert und seitdem immer weiter entwickelt wurden. Auch in anderen Bereichen des Schlichtungsverfahrens nutzt die söp die Chancen der Digitalisierung im Sinne von Legal Tech 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. Mit ihrer Erfahrung im Bereich der Digitalisierung war die söp auch im Berichtszeitraum wieder gefragte Ansprechpartnerin auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene (s. Abschnitt 3c).

So wie sich der Schlichtungs-Dreiklang sinnvoll an veränderte Rahmenbedingungen anpasst, impliziert dies regelmäßige Überprüfungen und ggf. Aktualisierungen der Verfahrensordnung. Eine zentrale Änderung, die Ende 2022 von der Mitgliederversammlung der söp beschlossen wurde, betrifft die Förderung früher, parteiautonomer Einigungen im Schlichtungsverfahren. In den ersten Jahren ihres Bestehens prüfte die söp jeden Fall umfassend juristisch und unterbreitete anschließend eine Schlichtungsempfehlung. Seitdem hat sich jedoch gezeigt, dass eine juristische Schlichtungsempfehlung nicht in jedem Fall erforderlich ist. So entwickeln die Beteiligten im Schlichtungsverfahren z.T. eigene Lösungsvorschläge – z.B. indem das Unternehmen die Forderung anerkennt („sofortiges Anerkenntnis“) oder Reisende ein (verbessertes) Angebot des Unternehmens annehmen („Moderation“ bzw. „Angebotsweiterleitung“/„AWL“). Nach guten Erfahrungen bei einzelnen Verkehrsträgern wurde die neue Verfahrensordnung verabschiedet, welche nun in allen Bereichen der söp parteiautonome Einigungen durch „sofortiges Anerkenntnis“ und „Moderation“ von Angeboten ermöglicht. Diese Möglichkeiten früher Einigungen fördern zudem die Effizienz des Schlichtungsverfahrens und verkürzen die Verfahrensdauer. Scheitert der Versuch einer frühen Einigung, folgt im nächsten Verfahrensschritt wie gewohnt die umfassende juristische Prüfung mit anschließender Schlichtungsempfehlung.

9

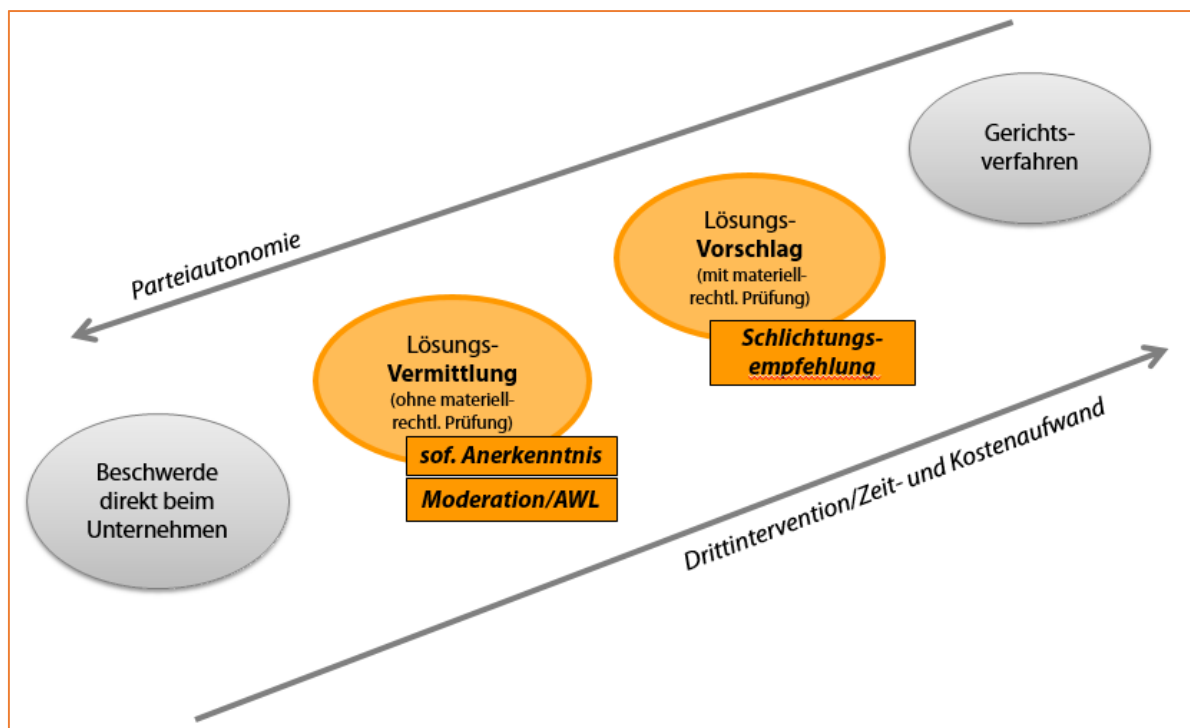


Abb. 2: söp-Verfahren im Spektrum zwischen bilateraler Verhandlung und Gerichtsprozess

6. Schlichtung: Statistik

a. Volumen: 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, welches durch einen markant niedrigen Falleingang charakterisiert war (vgl. Abb. 3).

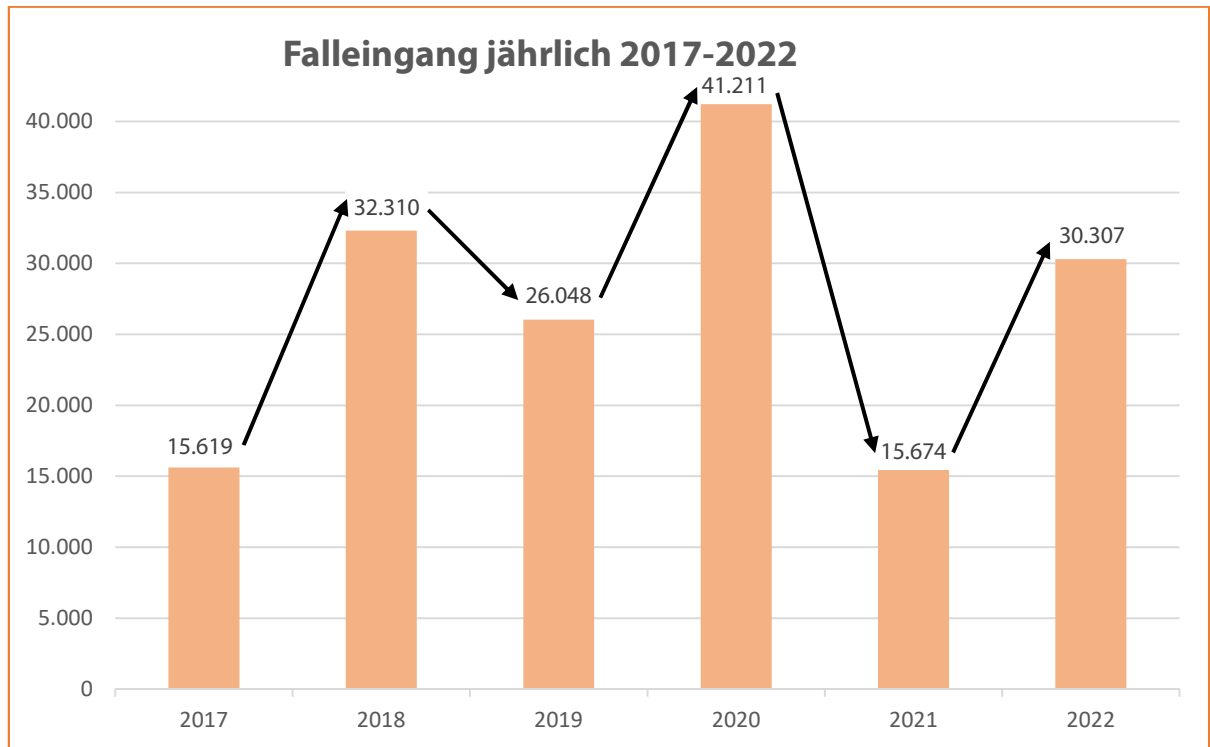


Abb. 3: Antragsvolumen 2017-2022

Das **stark volatile Antragsaufkommen der Jahre 2020-2022** korreliert unmittelbar mit den Folgen, die die Corona-Pandemie für die Verkehrs- und Reisebranche hatte:

2020 trat die pandemische Lage überraschend ein und führte zu einer Vielzahl kurzfristiger Annullierungen der Unternehmen bzw. Stornierungen der Reisenden. Infolgedessen stieg 2020 das Antragsvolumen im Vergleich zum „Vor-Corona-Jahr“ 2019 um rund 58% an. Das Jahr 2021 hingegen war von einschneidenden Reisebeschränkungen und insgesamt massiv reduzierter Mobilität geprägt, sodass der Falleingang im Vergleich zu 2020 um rund 62% absank. Anders gesagt: Wer gar nicht erst reist, erlebt unterwegs auch keine Unregelmäßigkeiten und hat keinen Grund zu Beschwerden.

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 (vgl. Abb. 4).

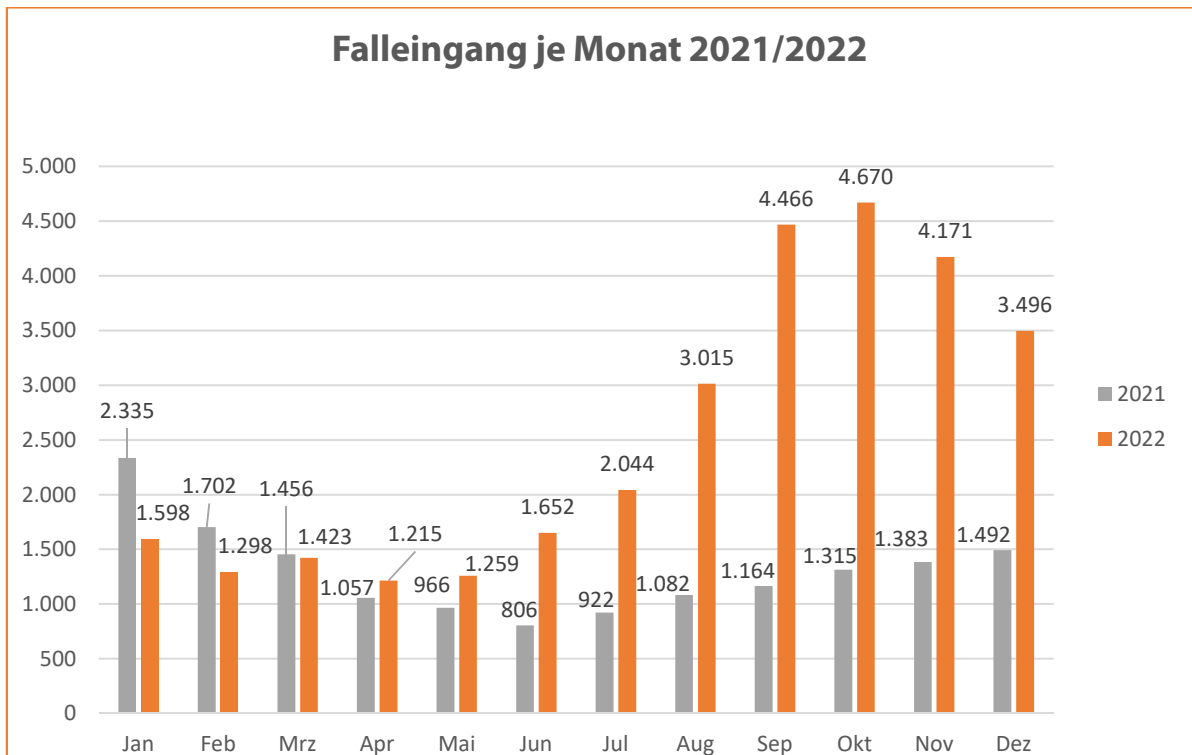


Abb. 4: Antragsseingang je Monat 2021/2022

Allein von September bis Dezember 2022 gingen mehr als 16.000 Schlichtungsanträge ein, d.h. in diesen vier Monaten des Berichtsjahrs verzeichnete die söp einen höheren Falleingang als 2021 in Summe. Insgesamt erreichten die söp 2022 annähernd doppelt so viele Schlichtungsanträge wie 2021. Damit ist 2022 das Jahr mit dem dritthöchsten Falleingang seit der Gründung der söp (2009), hinsichtlich des jeweils letzten Tertials sogar das Jahr mit dem historisch höchsten Falleingang. Diese starken Schwankungen und insbesondere der extreme Anstieg zum Ende des Jahres 2022 bedeuten für die operative Bearbeitung der Schlichtungsanträge eine große Herausforderung. Dennoch gelang es – nicht zuletzt aufgrund kontinuierlich optimierter, stark digitalisierter Prozesse – den immensen Falleingang termingerecht zu managen.

Für 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.

b. Volumen: Schlichtungsanträge je Segment

Bei der Verteilung aller neu eingegangenen Anträge nach Schlichtungs-Segmenten (vgl. Abb. 5) ist der **Anteil der Flugfälle** am gesamten Antragsaufkommen – wie schon in den Vorjahren – mit rund 85% dominant, gefolgt vom Falleingang im Segment Bahn mit rund 12%.

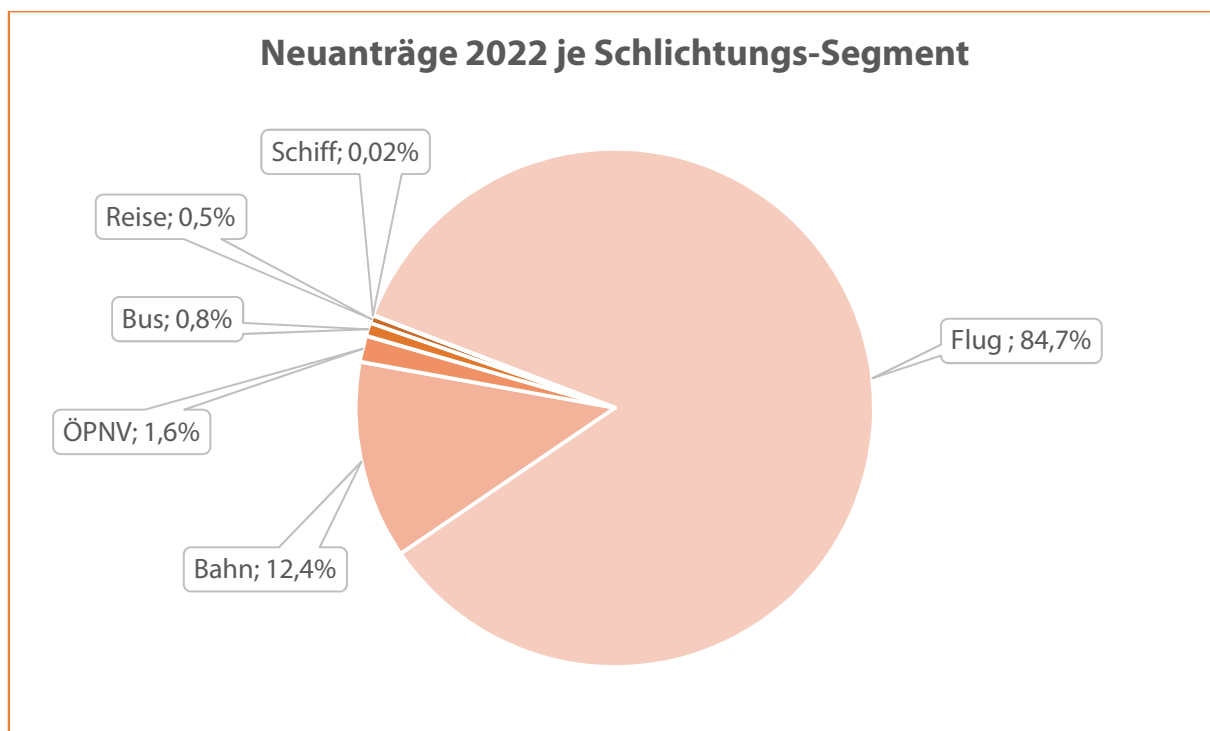


Abb. 5: Neu eingegangene Schlichtungsanträge je Segment 2022

Schlichtungsanträge im Segment Flug

Im Segment **Flug** gingen im Berichtsjahr **25.660** Schlichtungsanträge ein (2021: 12.175). Der Anteil der Flugfälle am gesamten Antragsvolumen betrug 85% (2021: 78%) und entspricht damit 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.

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%).

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 betrug 2% (2021: 4%).

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.

Schlichtungsanträge im Segment Reise

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

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.

c. Beschwerdegründe

Im Segment **Flug** waren Schlichtungsanträge 2022 vor allem mit den folgenden Beschwerdegründen verknüpft (vgl. Abb. 6):

- **Annullierung** eines Fluges durch die Fluggesellschaften (2022: **43%**, 2021: 57%) – ein anhaltend hohes Niveau, wenn auch geringer als im noch stärker pandemiegeprägten Vorjahr.
- **Verspätungen** waren 2022 in **23%** aller Fälle Auslöser für einen Schlichtungsantrag – ein markanter Anstieg ggü. 2021 (9%), eine Folge des 2022 wieder zunehmenden Flugbetriebs.
- **Gepäckthemen** prägten 2022 **9%** (2021: 4%) der neu eingegangenen Schlichtungsanträge, auch dies ein Effekt des wieder intensiveren Flugbetriebs.
- **Nichtbeförderung**, also Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften, z.B. wegen pandemiebedingter Restriktionen im Einreiseland (2022: **9%**, 2021: 11%).

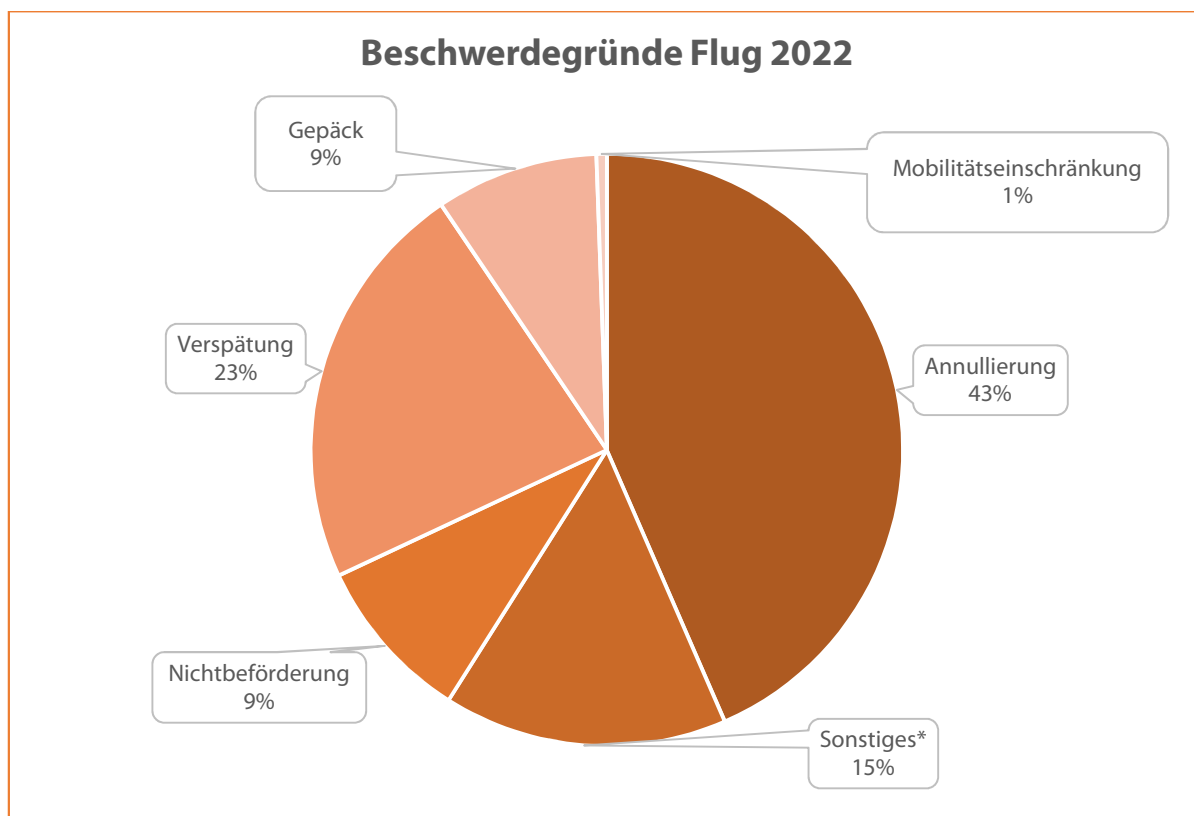


Abb. 6: Beschwerdegründe Flug 2022; *"Sonstiges" wie z.B. Ticketstornierung, Herabstufung, Service.

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

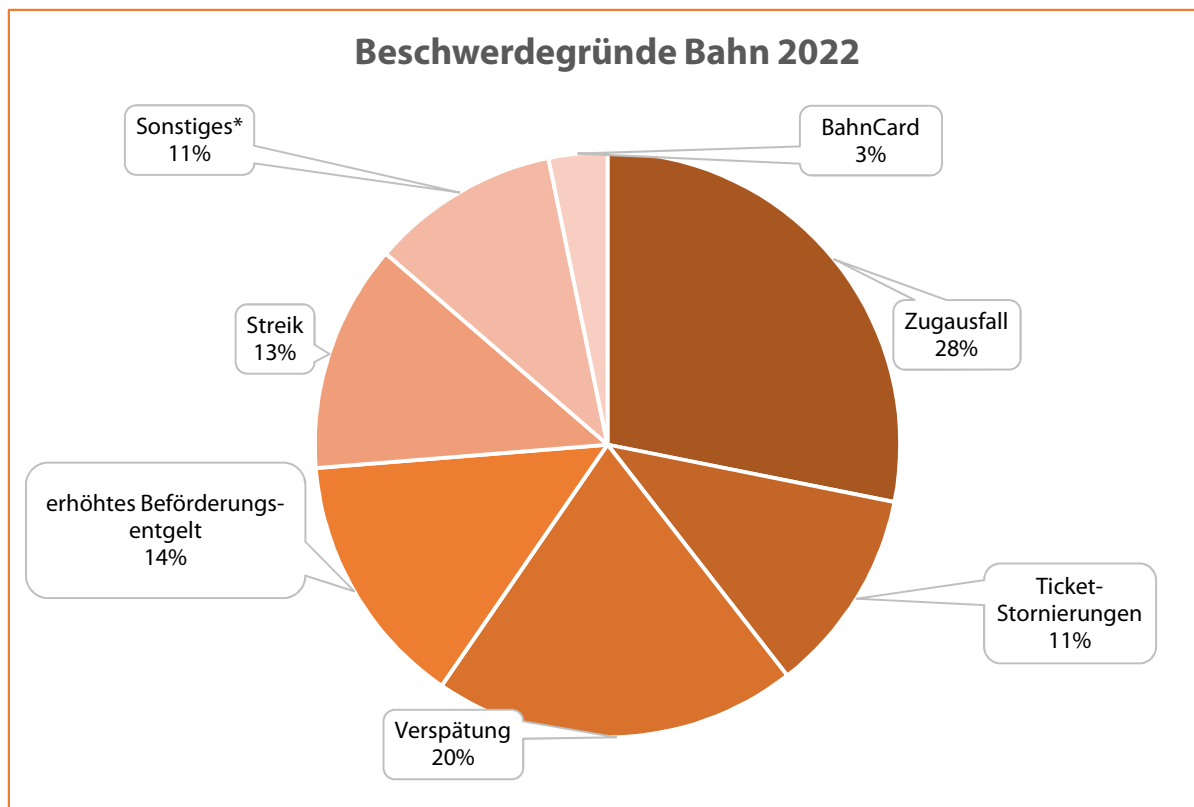


Abb. 7: Beschwerdegründe Bahn 2022; *"Sonstiges" wie z.B. Automatendefekt, Barrierefreiheit, (falsche) Information, Gepäck, Komfort.

14

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“.

d. Unzulässige Schlichtungsanträge

Die Anzahl der nicht in die Zuständigkeit der söp fallenden Schlichtungsanträge ist kontinuierlich gering, was nicht zuletzt an den automatisierten Filter- und Hinweiskfunktionen im Online-Schlichtungsantrag sowie an den Informationen auf der söp-Website und durch die Medien liegen dürfte.

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.

e. 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, sowie
- höherem Arbeitsaufwand bei der söp durch fehlende bzw. verzögerte Stellungnahmen einzelner Unternehmen (aufgrund dortiger Personalengpässe).

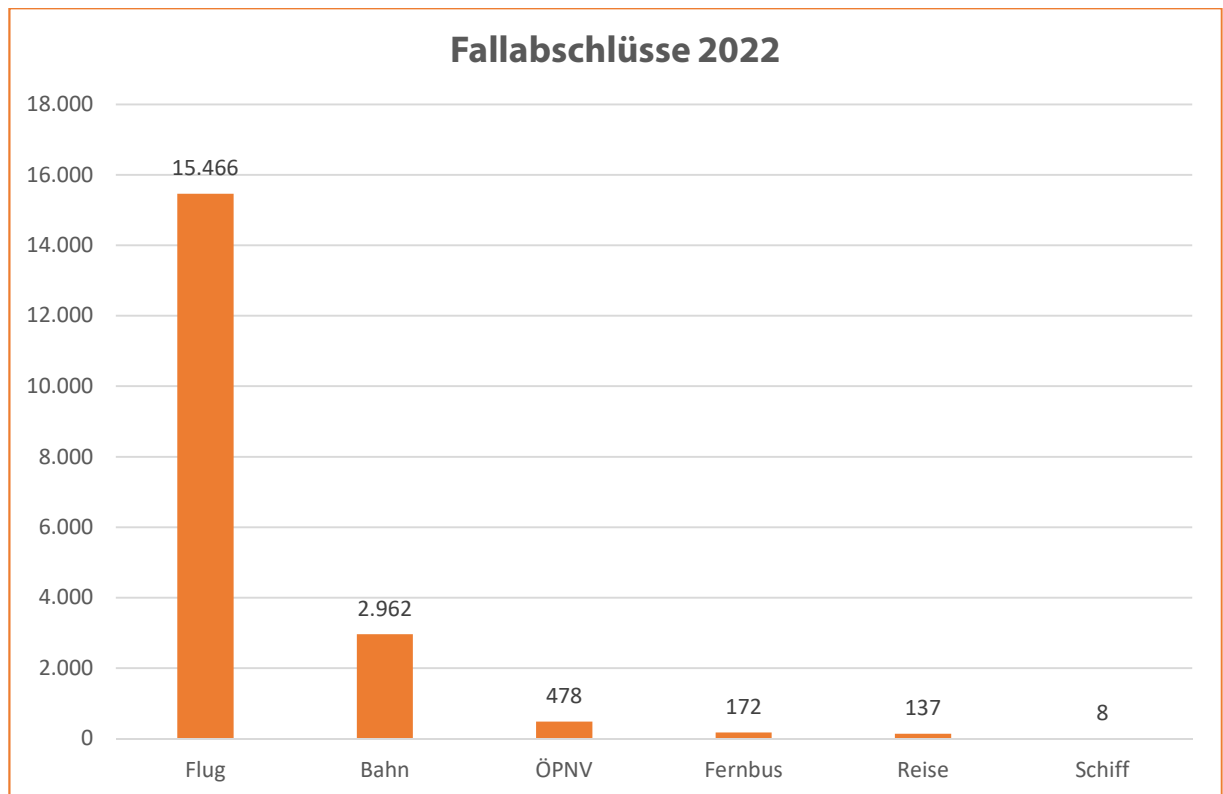


Abb. 8: Fallabschlüsse 2022

f. Einigungsquote

Die Einigungsquote der söp bezeichnet den Anteil der Verfahren, bei denen die Beteiligten einer Konfliktlösung zustimmen (abgelehnte Verfahren, Antragsrücknahmen und unbegründete Fälle werden bei der Berechnung der Einigungsquote nicht einbezogen).

Eine solche Zustimmung kann zu verschiedenen Zeitpunkten im Verfahren erfolgen:

- entweder als **frühe Einigung** noch vor der materiell-rechtlichen Prüfung, z.B. mittels „sofortigem Anerkenntnis“ der Reisenden-Forderung durch das Unternehmen bzw. mittels Annahme eines Unternehmens-Angebotes durch die jeweiligen Reisenden,
- oder **später im Verfahren**, wenn die Beteiligten der förmlichen Schlichtungsempfehlung nach erfolgter juristischer Prüfung zustimmen.

Die 2022 zu lösenden Konfliktfälle beinhalteten häufig komplexe Fallkonstellationen, viele beteiligte Unternehmen kämpften mit personellen Engpässen und unsere Gesellschaft zeigte sich von den multiplen Krisen (Corona, dem Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine, der Energiekrise, der Inflation) insgesamt belastet und auch angespannt. Trotz dieser ungünstigen Rahmenbedingungen konnte das Team der söp gemeinsam mit den Beteiligten auch 2022 erneut eine sehr hohe Einigungsquote von über 85% erreichen.

Dass die Reisenden sehr zufrieden mit den Dienstleistungen der söp sind, belegen u.a. die Google-Bewertungen von im Schnitt 4,9 (von 5 möglichen) Sternen – vgl. Abb. 9.

Local Guide · 25 Rezensionen · 47 Fotos
★★★★★ vor 10 Stunden **NEU**
(Übersetzt von Google) Fachkompetenz vom Feinsten, mit mühsamer Sorgfalt meinen Fall professionell bearbeitet.
(Original)
Expertise at its finest, handled my case professionally with exhausting diligence.
Antworten Gefällt mir

H · 4 Rezensionen
★★★★★ vor 2 Tagen **NEU**
Durch Einschalten der söp wurden meine Ersatzansprüche endlich gezahlt.
Antworten Gefällt mir

M · 4 Rezensionen · 1 Foto
★★★★★ vor 2 Tagen **NEU**
(Übersetzt von Google) Wahnsinn, 5 Sterne! Perfekter Service zur Lösung von Streitigkeiten mit Fluggesellschaften.
Die Söp bietet den gleichen Service wie [redacted] oder ähnliche Dienste an, mit der großen Ausnahme, dass die Söp keine Gebühren erhebt.
Ich reichte die Erklärung meines Falls über ihr Online-Formular ein, zwei Werkstage später wurde sie an die Fluggesellschaft weitergeleitet. Etwa 4 Wochen später antwortete die Fluggesellschaft. Alles in allem eine perfekte Erfahrung und ich bin sehr dankbar, wie reibungslos alles funktioniert hat, besonders nachdem das direkte Gespräch mit der Fluggesellschaft sehr frustrierend war.
Würde es auf jeden Fall jedem empfehlen.

T · 2 Rezensionen
★★★★★ vor 2 Tagen **NEU**
Super gelaufen. Antrag auf Kostenerstattung für ausgefallenen [redacted] Flug über die söp gestellt. Söp hat die Ansprüche vorgeprüft und an [Airline](#) weitergeleitet. Ca. 5 Wochen nach Einreichung des Schlichtungsantrags hat [Airline](#) diesem in vollem Umfang zugestimmt. Und das ohne zusätzliche Kosten für die üblichen Vermittler.
Antworten Gefällt mir

16

Abb. 9: Exemplarische Google-Bewertungen, letzter [URL-Zugriff](#) am 16.02.2022

Auch die beteiligten Unternehmen vertrauen auf die fachlich fundierte und effiziente Arbeit der söp. Dies zeigt sich u.a. darin, dass 2022 – noch stärker als bereits in den Vorjahren – einzelne Fluggesellschaften Schlichtungsempfehlungen pauschal und ohne Einzelfall-Prüfung zustimmten.

g. Verfahrensdauer

Nicht zuletzt durch die Möglichkeit des „sofortigen Anerkenntnisses“ (vgl. Abschnitt 5) konnten auch 2022 viele Verfahren innerhalb weniger Wochen, oft sogar innerhalb weniger Tage erfolgreich abgeschlossen werden. Insgesamt wurden im Berichtsjahr rund 40% aller söp-Schlichtungsverfahren als „sofortiges Anerkenntnis“ erfolgreich beendet, im Segment Flug betrug der Anteil sogar 47% (2021: 42%).

Faktoren, die die Fallbearbeitung partiell erschwerten, waren die relativ hohe Komplexität von Fällen mit Bezug auf die Pandemie sowie die mitunter schleppende Mitwirkung einzelner Unternehmen (vgl. Abschnitt 6e).

Zugunsten gleichwohl zügiger Verfahrensabschlüsse baute die söp ab Herbst 2022 ihre personellen Ressourcen aus. 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. Abschnitt 5).

7. Informationen aus dem söp-Trägerverein

a. Finanzen & Controlling

Rechnungsprüfung und Jahresabschluss 2021

Die Rechnungsprüfung für das Geschäftsjahr 2021 erfolgte gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Vereinssatzung der söp. Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit sowie der Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2021. Der Bericht des beauftragten Rechnungsprüfers vom 29. September 2022 attestierte keine Beanstandungen. 17

Die Mitglieder des söp-Trägervereins billigten in ihrer Herbstsitzung am 15. November 2022 den Jahresabschluss 2021 ohne Gegenstimmen.

Einnahmeentwicklung

Die Volatilität bei der Fallentwicklung (vgl. Abschnitt 6a) spiegelt sich in der Entwicklung der Erlöse wider. Während die söp zu Beginn der Pandemie aufgrund des immensen Schlichtungsbedarfs Mehreinnahmen erzielen konnte, führte die gedrosselte Reisetätigkeit der Lockdown-Phasen zu Mindereinnahmen im Berichtsjahr.

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.

- Wenngleich die Anzahl an söp-Mitgliedern weitgehend unverändert blieb, gingen die Erlöse aus Mitgliedsbeiträgen 2022 gegenüber dem Vorjahr dennoch um rd. 14% zurück. Grund dafür war die in der Beitragsordnung verankerte Mitgliedsbeitrags-Staffel, die sich an den im Vorjahr für ein Mitglied abgeschlossenen Fällen orientiert. Da die Abschlüsse 2021 in Summe rd. 25% unter denen des corona-bedingten „Rekordjahrs“ 2020 lagen, resultierten bzgl. der Mitgliedsbeiträge 2022 durchschnittlich niedrigere Einstufungen als 2021.
- Die Erlöse aus Fallpauschalen lagen 2022 massiv unter denen des Vorjahrs, und zwar 27%. Diese Entwicklung korreliert unmittelbar damit, dass 2022 rund 30% weniger Schlichtungsverfahren zum Abschluss kamen als 2021 (vgl. zu den Gründen dafür Abschnitt 6e).

Kostenstruktur

Prägend für die Kostenstruktur der söp sind auch 2022 die Personalkosten (Anteil an den Gesamtaufwendungen: rd. 82%) und die Raumkosten (rd. 10%).

Kostenentwicklung

Aufgrund der schwierigen Einnahmeentwicklung (s.o.) verfolgte die söp 2022 ein striktes Kostenmanagement; die Spielräume dafür waren aufgrund des strukturell hohen Anteils an Fixkosten beschränkt (s.o., Kostenstruktur), dennoch konnten die Aufwendungen insgesamt im Vergleich zum Vorjahr um 8% reduziert werden.

Ergebnislage

Die söp arbeitet wirtschaftlich, es besteht jedoch keine finanzielle Gewinnerorientierung, d.h. mit Abschluss eines Jahres werden negative sowie positive wirtschaftliche Ergebnisse ausgeglichen, entweder durch eine zusätzliche Zahlung der Mitglieder oder eine Ausschüttung seitens der söp an diese. Der Berechnungsschlüssel ist in beiden Fällen der Anteil eines Unternehmens am Volumen aller realisierten Fallabschlüsse im jeweiligen Geschäftsjahr. Aufgrund der degressiven Einnahmeentwicklung im Berichtsjahr wird die Mitgliederversammlung über eine ausgleichende Zahlung für das Geschäftsjahr 2022 beraten.

Budget 2023

Dem Budget-Entwurf für 2023 stimmten die Mitglieder des söp-Trägervereins am 15. November 2022 zu. Aufgrund der weiterhin unwägbarer Situation für die Verkehrs- und Reisebranche wird das Budget Mitte 2023 überprüft und ggf. aktualisiert. Das übergeordnete Ziel bleibt die finanzielle Stabilität der söp als Verein.

b. Das söp-Team

2022 arbeiteten im söp-Team durchschnittlich **37** Vollzeitäquivalente (VZÄ):

VZÄ	2022	2021	2020
Team gesamt	37,1	41,5	45,7
Schlichter:innen/Volljurist:innen	20,0	23,5	27,0
Referent:innen Streitbeilegung	5,8	6,8	7,3
Referent:innen Administration	7,3	7,2	7,4
Leitung/Geschäftsführung	4*	4*	4*

* Ab 2022 werden die Teamleitungen unter „Leitung/Geschäftsführung“ rubriziert (zuvor: Schlichter:innen/Volljurist:innen); für einen schlüssigen Vergleich wurde dies hier auch für die Vorjahre angepasst.

Unterstützung leisteten zudem Studierende der Europa-Universität Viadrina (Frankfurt/Oder), der Technischen Universität Berlin sowie der Technischen Hochschule Wildau.

Mitarbeitende des söp-Teams nahmen auch 2022 wieder an rechtlichen Fachtagungen sowie internen Weiterbildungen teil (z.B. Fachdiskussionen zu ausgewählten Rechtsthemen, „LunchTalks“ zu gesellschaftlichen Schnittstellen, Schulungen zum Datenschutz und zur verkehrsträgerübergreifenden juristischen Weiterbildung, Kommunikationstraining).

c. Vereinsstatuten

Satzung

Die letztmalig 2016 geänderte Satzung wurde zur Jahreswende 2021/2022 geringfügig geändert: Es wurde die Option ergänzt, Mitgliedsversammlungen alternativ zu Präsenzveranstaltungen auch rein online oder hybrid durchzuführen. Des Weiteren wurde in der Satzung durchgängig das „Schrifterfordernis“ zugunsten der „Textform“ ersetzt.

Für das Jahr 2023 beschlossen die Mitglieder im November 2022 umfangreichere Satzungsänderungen, die sich vor allem auf folgende Punkte beziehen:

- Beim Satzungszweck wurde eindeutiger herausgearbeitet, dass die söp zwar wirtschaftlich tätig ist, dabei aber nicht gewinnorientiert ist.
- Anpassungen an das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- Formale Angleichungen zw. Satzung und der 2022 neu etablierten Geschäftsordnung des Beirats
- Gendergerechte Sprache

Verfahrensordnung

Die Verfahrensordnung aus dem Jahr 2018 wurde bei der Mitgliederversammlung 2022 mit Gültigkeit ab Januar 2023 aktualisiert, und zwar insbesondere bzgl. folgender Aspekte (s. auch Abschnitt 5):

- Anpassungen an das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- Aktualisierungen bzgl. der Verfahrensstufen der söp, insbesondere: verkehrsträgerübergreifende Einführung der Verfahrensstufe „Moderation“
- Gendergerechte Sprache

19

Beitragsordnung

Während die Beitragsordnung 2022 annähernd unverändert den Stand des Jahres 2019 fortschrieb, entschieden die Mitglieder sich für eine grundlegendere Aktualisierung. Die Beitragsordnung 2023 ist konsequent aufwandsorientiert gestaltet und soll dadurch auch in Jahren mit weniger starkem Fallvolumen verlässlicher zur Kostendeckung beitragen.

d. Mitglieder

Mitgliederentwicklung

Auch 2022 beteiligten sich rd. 400 Verkehrs- und Reiseunternehmen am söp-Schlichtungsverfahren, es gab keine großen Veränderungen bei der Mitgliedschaft des söp-Trägervereins.

Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung am 15. November 2022 fand online statt. Die Mitglieder billigten den vorgelegten Jahresabschluss 2021 und entschieden positiv über diverse Beschlussvorlagen zu finanziellen Aspekten. Die veränderten Statuten wurden angenommen (vgl. Abschnitt 7c).

Auch bestätigten die Mitglieder im Zuge einer turnusgemäßen Wahl die Vorstände Michael Hoppe, Axel Meynköhn und Matthias von Randow. Aufgrund beruflicher Veränderungen bei Berthold Huber galt es, einen neuen Vorstandsvorsitzenden zu wählen. Mit großer Wertschätzung dankten die Mitglieder Herrn Huber für sein langjähriges Engagement für die söp und für die Schlichtung generell. Zugleich begrüßten sie als neuen Vorstandsvorsitzenden der söp Dr. Michael Peterson und drückten ihm ihr volles Vertrauen aus. Als kontinuierlicher Gast im Vorstandsteam wurde Marcel Pordomm eingeladen. Mitglieder und Beirat bestellten zudem Dr. Christof Berlin turnusgemäß für weitere vier Jahre zum Leiter der Schlichtungsstelle.

e. Vorstand

Zusammensetzung des Vorstands-Teams:

Dr. Heinemann, Tobias	Transdev GmbH
Hoppe, Michael	BARIG e.V.
Huber, Berthold	DB AG – <i>Vorsitzender des söp-Trägervereins bis 15.11.2022</i>
Meynköhn, Axel	W.D.R. GmbH
Dr. Peterson, Michael	DB AG – <i>Vorsitzender des söp-Trägervereins ab 15.11.2022</i>
Pordomm, Marcel	LH AG – <i>kontinuierlicher Gast im Vorstands-Team</i>
von Randow, Matthias	BDL – <i>stellv. Vorsitzender des söp-Trägervereins</i>

f. Beirat

Beiratssitzungen

Inhaltliche Schwerpunkte der online durchgeführten Frühjahrssitzung am 23. März 2022 waren neben dem Bericht seitens der söp:

- Austausch zu den Folgen der Pandemie für die Arbeit der söp im Berichtsjahr
- Diskussion zum Umgang mit ungeklärten Rechtsfragen im Rahmen der Schlichtung
- Information und Austausch zu strategischen Handlungsfeldern der söp, insbesondere: verkehrsträgerübergreifende Prozessharmonisierung, Verfahrensinnovationen, aktuelle Digitalisierungsprojekte, Datenschutz & -sicherheit, Organisations- & Teamentwicklung.

20

Die Herbstsitzung des Beirats am 15. November 2022 fand erstmals nach der Pandemie wieder in Präsenz statt. Nach dem Bericht der söp standen die folgenden Themen auf der Agenda:

- Weiterentwicklung des Schlichtungsverfahrens der söp
- Wahrnehmung von Verbraucherschlichtung in der Öffentlichkeit – Diskussion basierend auf einem Impulsvortrag von Melanie Schliebener (Schlichtungsstelle Nahverkehr, NRW)
- Beschluss über die neu etablierte Geschäftsordnung des Beirats sowie die Verfahrensordnung 2023 sowie erneute Bestellung von Dr. Christof Berlin als Leiter der Schlichtungsstelle

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 2022 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) <i>Beiratsvorsitzende</i>
Kirstein, Petra	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (EVZ)
Kruse, Jens Peter	Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)
Naumann, Karl-Peter	PRO BAHN e.V.
Schattenkirchner, Silvia	ADAC e.V.
Scheiber, Anke	Stiftung Warentest

Für die Unternehmen bzw. Unternehmensverbände

Dr. Engel, Michael	Bundesverband der Deutschen Fluggesellschaften e.V. (BDF)
Dr. Hilpert-Janßen, Thomas	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV)
Hoppe, Michael	Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG)
Leonard, Christine	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo)
Pordomm, Marcel	Deutsche Lufthansa AG
von Randow, Matthias	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL)
Rössner, Bernd	Deutsche Bahn
Schnabel, Silke	AirFrance / KLM

21

Vertreter:innen aus Politik & Wissenschaft

Henke, Karola	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Dr. Lämmerzahl, Torsten	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Schaefer, Erich	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Plobner, Jan MdB	SPD-Bundestagsfraktion
Dohnt, Michael MdB	CDU-Bundestagsfraktion
Wiehle, Wolfgang MdB	AfD-Bundestagsfraktion
Roder, Matthias	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
Prof. Dr. Staudinger, Ansgar	Universität Bielefeld

Bitte um Ihr Feedback

Wir würden uns freuen, wenn Sie uns eine kurze Einschätzung zum diesjährigen Jahresbericht geben – über unsere Online-Umfrage (vgl. QR-Code) oder via Mail an: kontakt@soep-online.de

Vielen Dank!



Danke sehr!

Dass die söp das anspruchsvolle Jahr 2022 gut hat meistern können, verdankt sie als Verein dem steten und konkreten Engagement ihrer Mitglieder, den wertvollen Impulsen ihrer Beirät:innen und nicht zuletzt gesellschaftlichen Akteur:innen, die die Schlichtung als sinnvolle Form der Streitbeilegung nutzen und weiteren Personen nah bringen. Für all diese Unterstützung, welche für die söp essentiell ist, danken wir sehr herzlich – und Ihnen persönlich für Ihr Interesse an diesem Bericht und damit an der söp. 22

Wir freuen uns darauf, die Schlichtung als niedrighschwelliges Instrument außergerichtlicher Streitbeilegung weiter zu stärken: mit Präzision, Empathie und Effizienz. Und nicht zuletzt mit Freude an dem, was wir tun und bewirken.

Berlin, März 2023