

Berlin, 03.07.2022

Schlichtung – Konflikte rund um Reise und Verkehr effizient lösen Informationen zum 1. Halbjahr 2023

Im **1. Halbjahr 2023** erreichten die söp rund **19 Tsd.** neue Schlichtungsanträge, dies sind rund **15% weniger** als im **2. Halbjahr 2022**, in dem die söp rund 22 Tsd. neue Fälle registrierte.

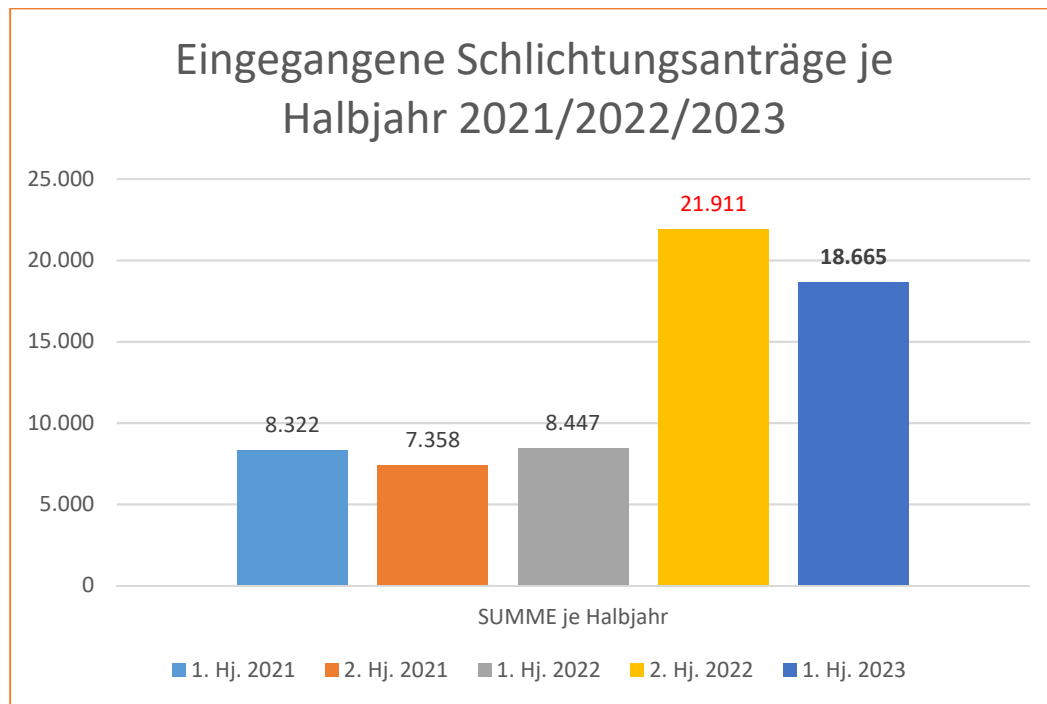


Abb. 1: Eingegangene Schlichtungsanträge je Halbjahr 2021-2023; Quelle: söp

Im Vergleich zum 1. und 2. Halbjahr 2021 sowie zum 1. Halbjahr 2022 ist der Falleingang bei der söp im 1. Halbjahr 2023 weiterhin sehr hoch, doch zeigt die monatliche Entwicklung von Januar 2023 bis Juni 2023 einen sich leicht entspannenden Trend auf (vgl. Abb. 2 auf Seite 2).

Hintergrund für die Entwicklung: Im Falleingang **2021** spiegelt sich die verhaltene Reisetätigkeit infolge der COVID-19-Pandemie. **2022** entfielen schrittweise die Reisebeschränkungen, die im Jahresverlauf wieder steigende Reiselust wurde jedoch z.T. durch personelle Engpässe bei Verkehrsunternehmen und Infrastrukturprobleme beeinträchtigt – dies betraf insbesondere Sommer-Reisen mit dem Flugzeug. Von diesen Ereignissen war der söp-Falleingang auch noch im **1. Halbjahr 2023** geprägt, da Schlichtungsanträge regelmäßig 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.

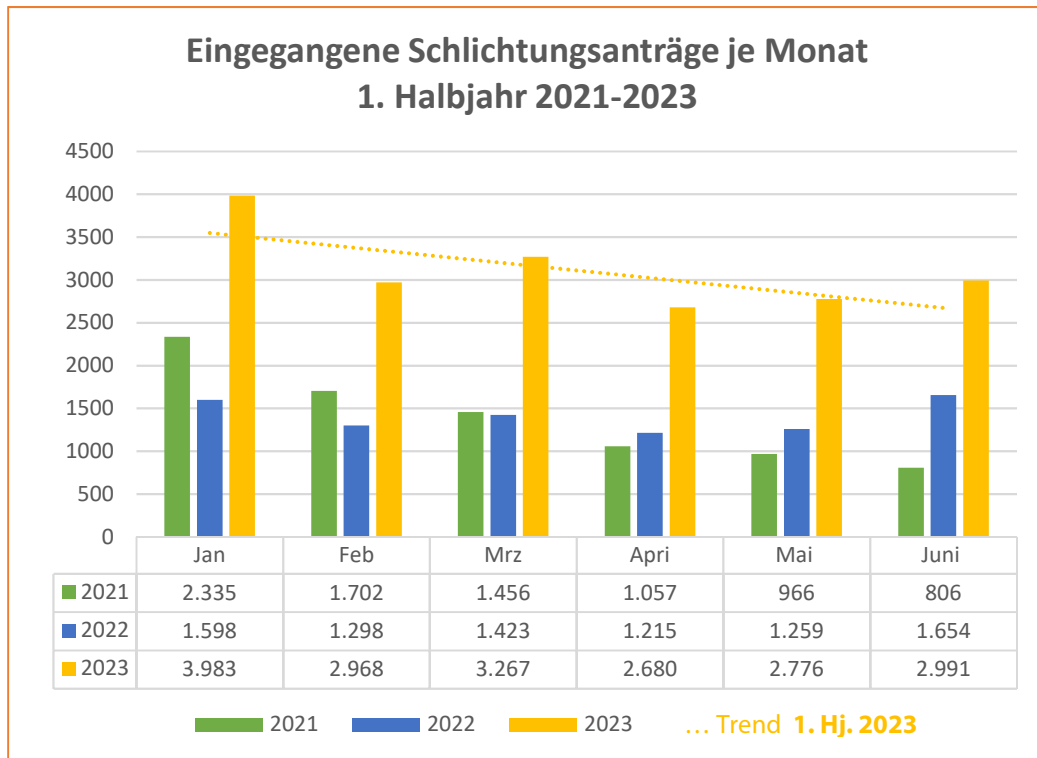


Abb. 2: Eingegangene Schlichtungsanträge je Monat, jeweils 1. Halbjahr 2021-2023; Quelle: söp

Schlichtungsanträge je Verkehrsmittel

Mit Blick auf die genutzten **Verkehrsmittel** beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge regelmäßig auf **Flugreisen**; im 1. Halbjahr 2023 waren dies rund **86%** aller bei der söp neu eingegangenen Fälle (2. Halbjahr 2022: rund 87%). Die Entwicklung beim Falleingang im Verlauf des 1. Halbjahrs 2023 – auf sehr hohem Niveau mit leicht degressivem Trend – spiegelt sich entsprechend im Segment Flug: Im 1. Halbjahr 2023 erreichten die söp rund 18% weniger Schlichtungsanträge, die sich auf Flüge beziehen, als im 2. Halbjahr 2022.

Auf Konflikte mit **Bahnunternehmen** bezogen sich im 1. Halbjahr 2023 rund **13%** aller Schlichtungsanträge (2. Halbjahr 2022: rund 11 %). Die absolute Zahl der im 1. Halbjahr 2023 neu eingegangenen Bahn-Fälle entspricht dabei weitgehend der des 1. Halbjahrs 2022.

Was sind die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2023?

Im **Segment Flug** führten im 1. Halbjahr 2023 weiterhin vor allem annullierte (bzw. nicht angetretene) Reisen zu Schlichtungsanträgen, gefolgt von Flug-Verspätungen.

Analog ergaben sich im Segment **Bahn** im 1. Halbjahr Beschwerden vor allem aus Zugausfällen und -Verspätungen.

Die söp unterstützt Reisende und Unternehmen erfolgreich und effizient

Reisen sind komplexe Unterfangen, die immer wieder zu Konflikten führen werden. Die gute Nachricht: Mit Hilfe der söp können Reisende/Fahrgäste und Unternehmen auftretende Konflikte effizient lösen. So liegt bei den rund 20 Tsd. Fällen, die die söp im 1. Halbjahr 2023 bereits abschließen konnte, die durchschnittliche **Einigungsquote weit über 85%**.

Ausblick Falleingang 2023

Ausgehend von dem aktuell gegebenen Reisegeschehen geht die söp davon aus, dass bis Ende 2023 **insgesamt rund 37 Tsd. Schlichtungsanträge** eingehen (vgl. Abb. 3). Dies wären rund 22% mehr als 2022 – ein Jahr, dessen Falleingang im ersten Halbjahr noch von der zurückhaltenden Reisetätigkeit 2021 geprägt war. Die COVID-19-Pandemie führte zu einer starken Volatilität im Falleingang, doch lässt die Entwicklung seit 2017 insgesamt den erfreulichen Schluss zu, dass sukzessive mehr Verbraucher:innen die Schlichtung durch die söp als Option kennen, nutzen und ihre Vorteile zu schätzen wissen.

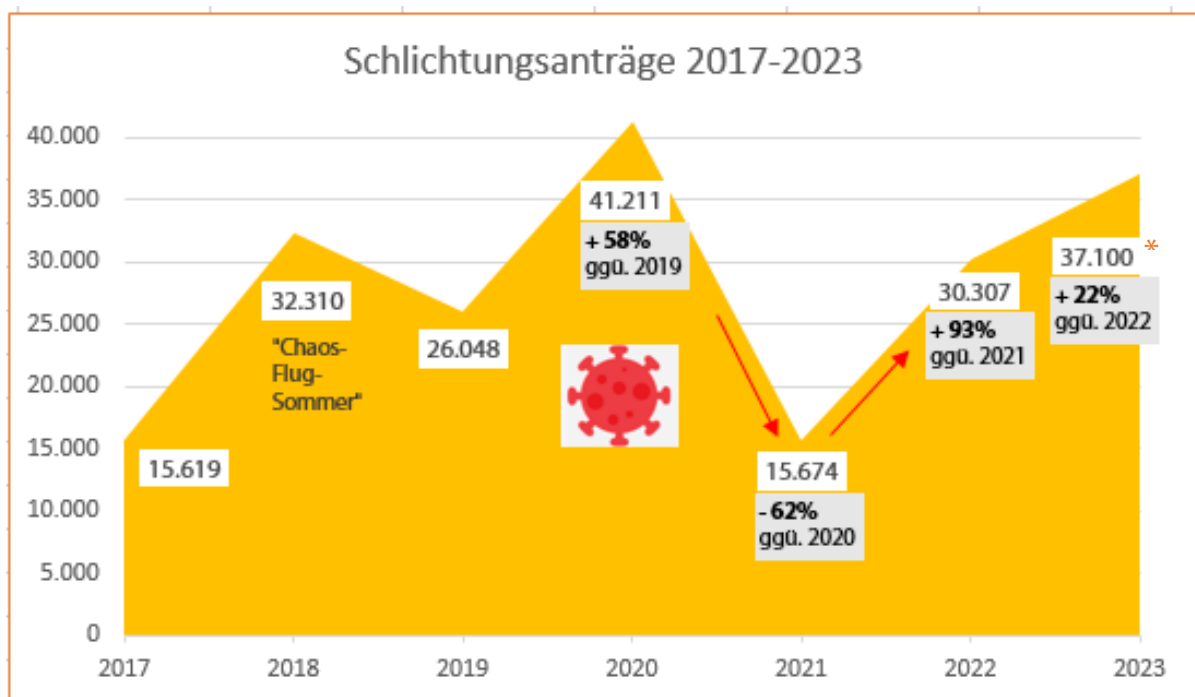


Abb. 3: Volatile Entwicklung bei den Schlichtungsanträgen 2020-2023

© Grafik: söp/pixaby (Virus-Grafik)

* = Prognose per 12/2023

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 einfachen Zugang zum Recht. Reisende profitieren dabei von einer **unabhängigen, für sie kostenfreien Fallprüfung durch spezialisierte Jurist:innen**. Unternehmen schätzen die Schlichtung als Instrument einer effizienten, nachhaltigen Kundenbindung.

Gut für alle Beteiligten: **Meist kann die söp eine einvernehmliche Lösung vermitteln**, so erreichen die durchschnittlichen Einigungsquoten seit Jahren weit über 80%.

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).

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.).

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