

Berlin, 02.01.2024

Schlichtung für Reisen und Verkehr: Einigungen auf Rekordniveau

Reisen sind komplexe Unterfangen, die immer wieder zu Konflikten führen. Die gute Nachricht: Mit Hilfe der söp können Reisende/Fahrgäste und Unternehmen effizient einvernehmliche Lösungen finden. So gelang es der söp 2023 in Kooperation mit allen Beteiligten erfolgreich so viele Fälle wie noch nie zu schlichten: **rund 36 Tsd. Verfahren konnten beendet werden, die Einigungsquote lag durchschnittlich bei weit über 85 %**. Viele Unternehmen zeigten sich im vergangenen Jahr besonders kulant – mehr als jede dritte Forderung wurde sofort anerkannt, so dass die Streitigkeiten häufig binnen weniger Wochen beigelegt werden konnten.

Schlichtung wird als sinnvolle Option zur Konfliktlösung zunehmend genutzt

Mit Stand 31.12.2023 erreichten die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. im **Jahr 2023 rund 39,7 Tsd. neue Schlichtungsanträge, rund 31 % mehr als 2022** (mit rund 30 Tsd. Neuanträgen).

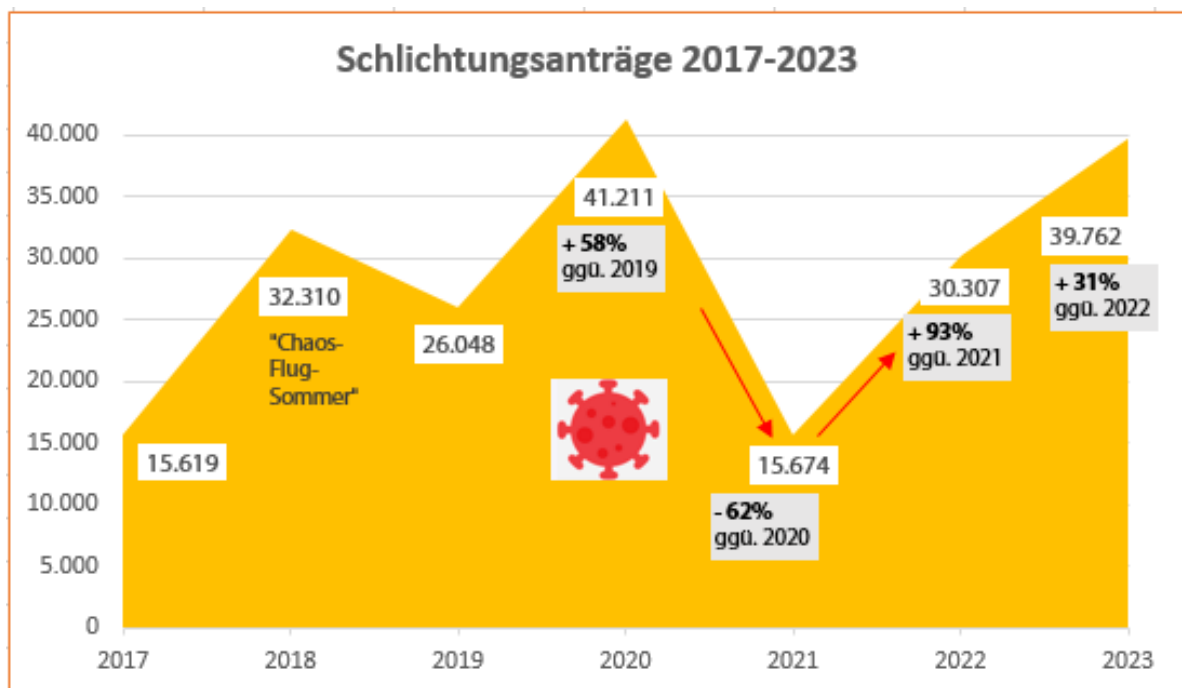
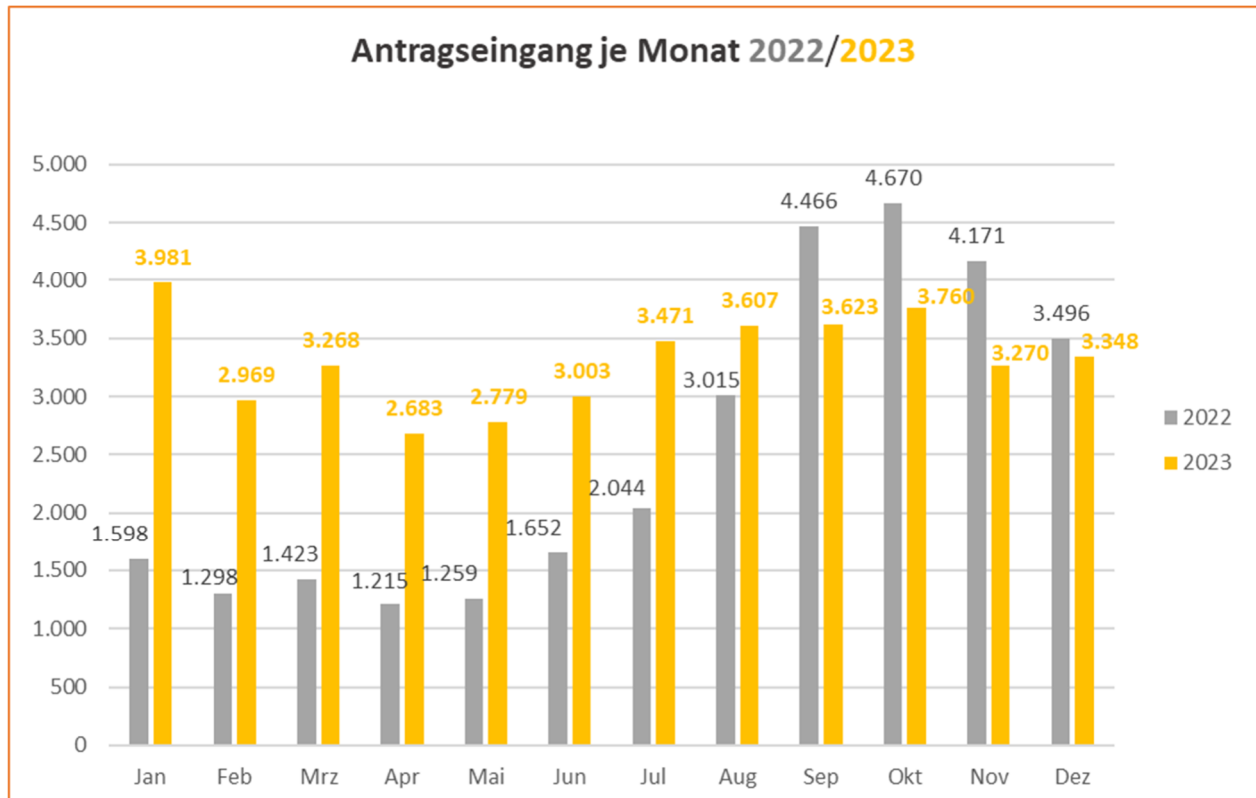


Abb. 1: Volatile Entwicklung bei den Schlichtungsanträgen 2020-2023; © Grafik: söp/pixaby (Virus-Grafik)

Das Volumen an Schlichtungsanträgen ist dabei auch in Relation zur durchschnittlichen Reiseintensität in dem jeweiligen Jahr zu sehen. So spiegelt sich im niedrigen Falleingang **2021** 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

betrif insbesondere Sommer-Flugreisen. Von diesen Ereignissen war der söp-Falleingang auch noch im **1. Halbjahr 2023** geprägt, da Schlichtungsanträge regelmäßig ca. erst 6-8 Wochen eingehen. Im **2. Halbjahr 2023** war der Falleingang zwar weiterhin sehr hoch, lag aber ab September weit unter dem extremen Niveau des 2. Halbjahres 2022.



Jahr	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Summe
2022	1.598	1.298	1.423	1.215	1.259	1.652	2.044	3.015	4.466	4.670	4.171	3.496	30.307
2023	3.981	2.969	3.268	2.683	2.779	3.003	3.471	3.607	3.623	3.760	3.270	3.348	39.762
Delta Vj.	149,1%	128,7%	129,7%	120,8%	120,7%	81,8%	69,8%	19,6%	-18,9%	-19,5%	-21,6%	-4,2%	31,2%

Abb. 2: Eingegangene Schlichtungsanträge je Monat, 2022/2023 im Vergleich; Quelle: söp

Schlichtungsanträge je Verkehrsmittel

Mit Blick auf die genutzten **Verkehrsmittel** beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge regelmäßig auf **Flugreisen**; 2023 waren dies rund **84 %** aller bei der söp neu eingegangener Fälle (2022: rund 85 %). Auf Konflikte mit **Bahnunternehmen** bezogen sich 2023 rund **14 %** aller Schlichtungsanträge (2022: rund 12 %) – vgl. Abb. 3 auf Seite 3.

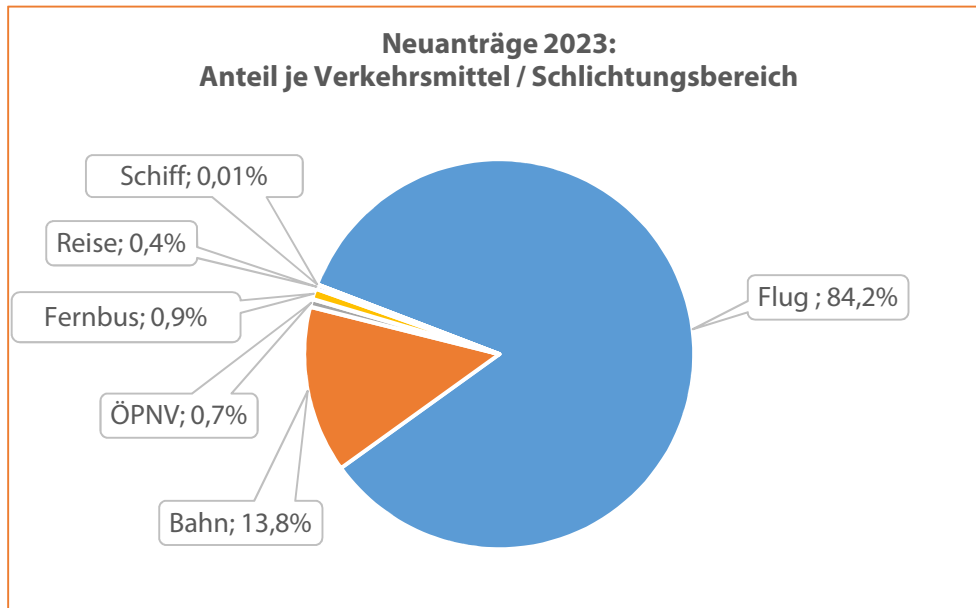


Abb. 3: Neuanträge 2023: Anteil je Verkehrsmittel / Schlichtungsbereich; Quelle: söp

Was sind die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2023?

Die dominanten Beschwerdegründe, die zu einem Schlichtungsantrag bei der söp führten, entsprachen 2023 weitgehend denen des Vorjahres:

Im **Segment Flug** führten 2023 vor allem annullierte (bzw. nicht angetretene) Reisen zu Schlichtungsanträgen, gefolgt von Flug-Verspätungen sowie Gepäckthemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung).

Auch im Segment **Bahn** ergaben sich Beschwerden 2023 vor allem aus Zugausfällen und Zug-Verspätungen. Neu hinzu kamen Schlichtungsanträge im Kontext des Deutschlandtickets.

Vertiefende Analysen erscheinen Ende März 2024 mit dem söp-Jahresbericht 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.

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

Und: Sobald Reisende:r und Unternehmen einer Schlichtungsempfehlung zustimmen, ist diese **wie bei einem gerichtlichen Vergleich** für beide Parteien **bindend**.

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 (Volljurist:innen).

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

**Sofern Sie diese Meldung für Ihre Berichterstattung nutzen möchten, würden wir uns freuen, wenn Sie aktiv auf den Online-Antrag verweisen, gern inkl. direkter Verlinkung.
Vielen Dank!**

Pressekontakt:

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