

Tätigkeitsbericht 2023

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

Inhaltsverzeichnis

1)	Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten	3
	a. Schlichtungsanträge 2023 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	5
3)	Abgelehnte Schlichtungsanträge	6
4)	Fallabschlüsse	7
5)	Einigungsquote	7
6)	Verfahrensdauer	8
7)	Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen.....	8
8)	Öffentlichkeitsarbeit	9
9)	Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	9
10)	Zur Bekanntheit von Verbraucherschlichtung	10

1) Schlichtungsanträge: Volumen insgesamt sowie nach Segmenten

a. Schlichtungsanträge 2023 insgesamt

Der Falleingang 2023 lag rund 31 % über dem Wert für das Jahr 2022: Bezogen auf die Summe aller Schlichtungssegmente erreichten die söp 39.806 Anträge von Reisenden, die um eine außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit zwischen ihnen und einem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen baten (vgl. Abb. 1 sowie die Daten in den Erhebungsbogen des BfJ für die Berichterstattung 2023 – der Verweis auf die Erhebungsbogen gilt auch für weitere datenbasierte Ausführungen dieses Berichts).

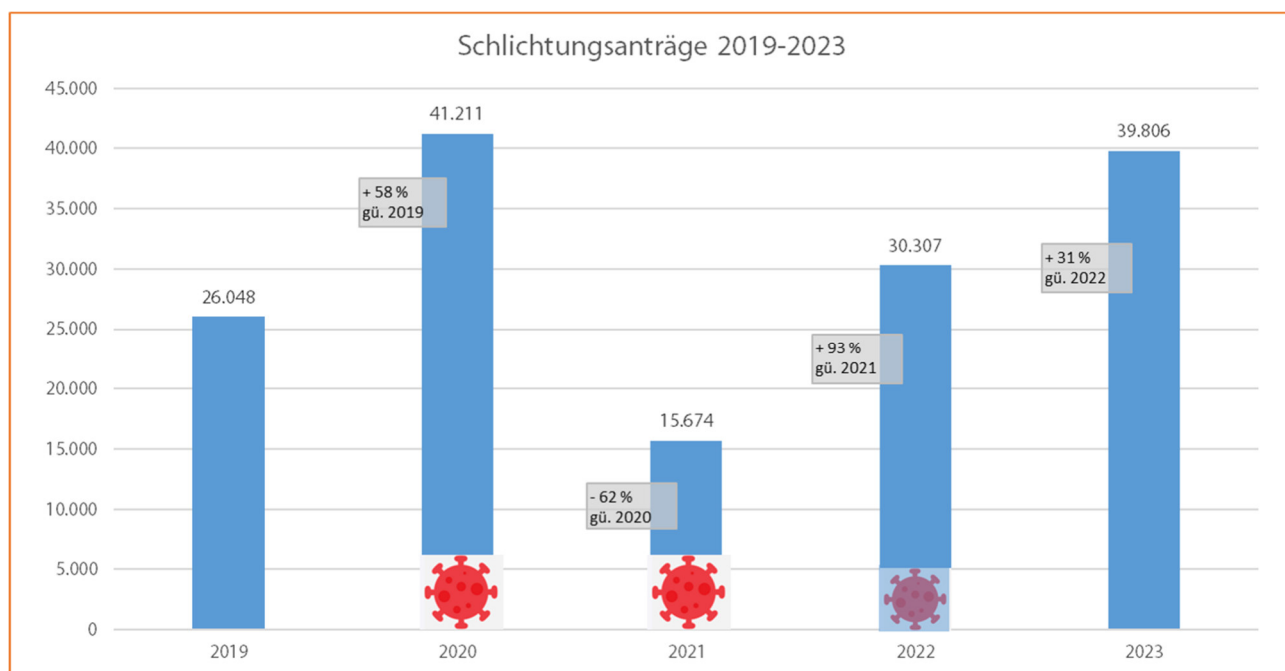


Abb. 1: Hohe Volatilität im Antragsvolumen durch die Corona-Pandemie; © Virus-Grafik: pixabay

Die volatile Entwicklung des Antragsaufkommens in den Jahren 2020-2023 ist insbesondere eine 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.

Auch das **erste Halbjahr 2022** war noch durch einen markant niedrigen Falleingang charakterisiert, allerdings stieg dieser im zweiten Halbjahr 2022 vehement an (vgl. Abb. 2 auf Seite 4). Ursächlich dafür waren diverse Problemlagen im sommerlichen Reiseverkehr, die dazu führten, dass von **September bis Dezember 2022** mehr als 16.000 Schlichtungsanträge eingingen; damit verzeichnete die söp allein in diesen 4 Monaten des Jahres 2022 einen höheren Falleingang als 2021 in Summe.

Das sehr hohe Falleingangs-Niveau des 2. Halbjahrs 2022 setzte sich im Januar **2023** fort. Und während in vorangegangenen Jahren saisonal bedingt der Falleingang bis zum Sommer häufig deutlich hinter der Antragsmenge des zweiten Halbjahres zurückblieb, zeigte sich dieser Effekt im Jahr 2023 nur verhalten (vgl. Abb. 2 auf Seite 4).

In Summe ergibt sich für das Berichtsjahr 2023 mit rund 40 Tsd. neu eingegangenen Schlichtungsanträgen somit ein Volumen, das annähernd den bis dato höchsten Wert von rund 41 Tsd. neuen Fällen im Corona-Jahr 2020 erreicht.

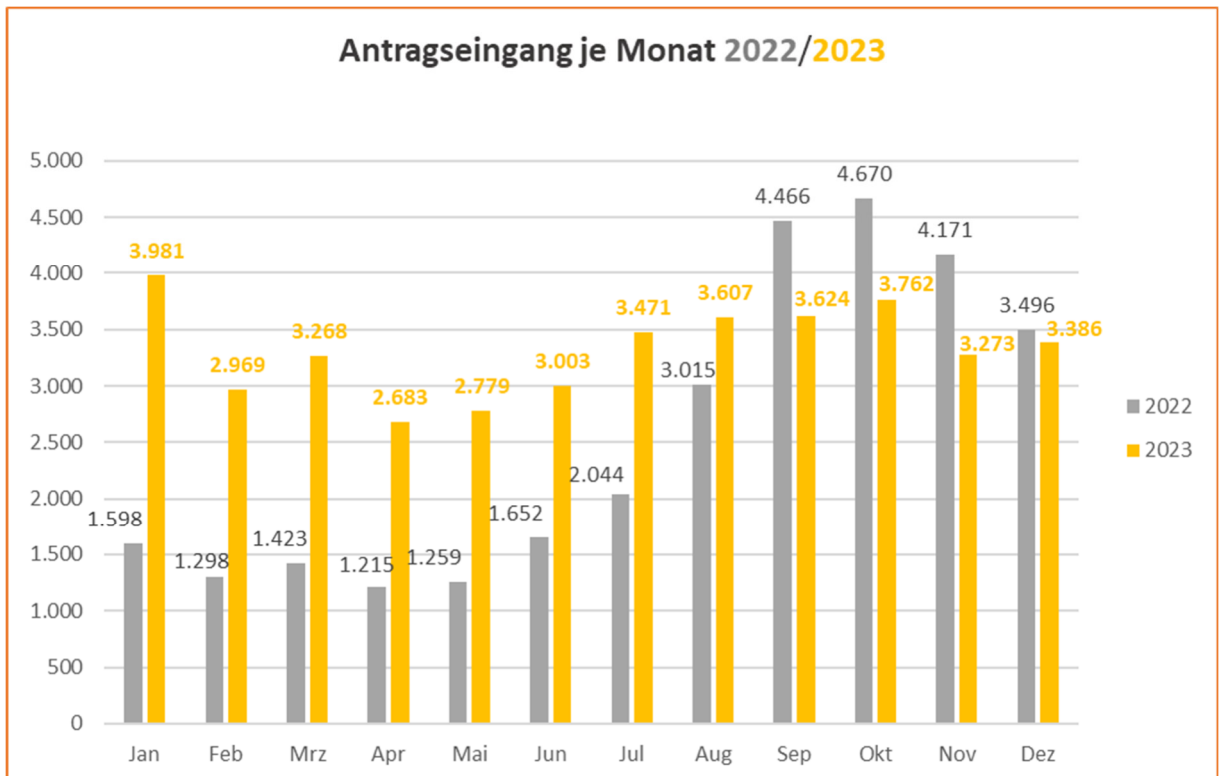


Abb. 2: Antragseingang je Monat 2022/2023

Für das **Jahr 2024** ist es plausibel anzunehmen, dass Reisende ungefähr genauso viele Schlichtungsanträge einreichen werden wie 2023, denn:

4

- Die Reiseaktivität dürfte mindestens stabil bleiben, wenn nicht steigen.
- Infrastrukturmängel (insbesondere bei der Bahn) sowie der allgemeine Fachkräftemangel könnten weiterhin zu vielfältigen Problemen auf Reisen führen und damit ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen verursachen.
- Sukzessive wissen mehr Reisende, dass es eine Schlichtungsstelle für Reise und Verkehr gibt und werden sie im Konfliktfall auch (erneut) nutzen.

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 84 % Prozent dominant, gefolgt vom Falleingang im Segment Bahn mit rund 14 %.

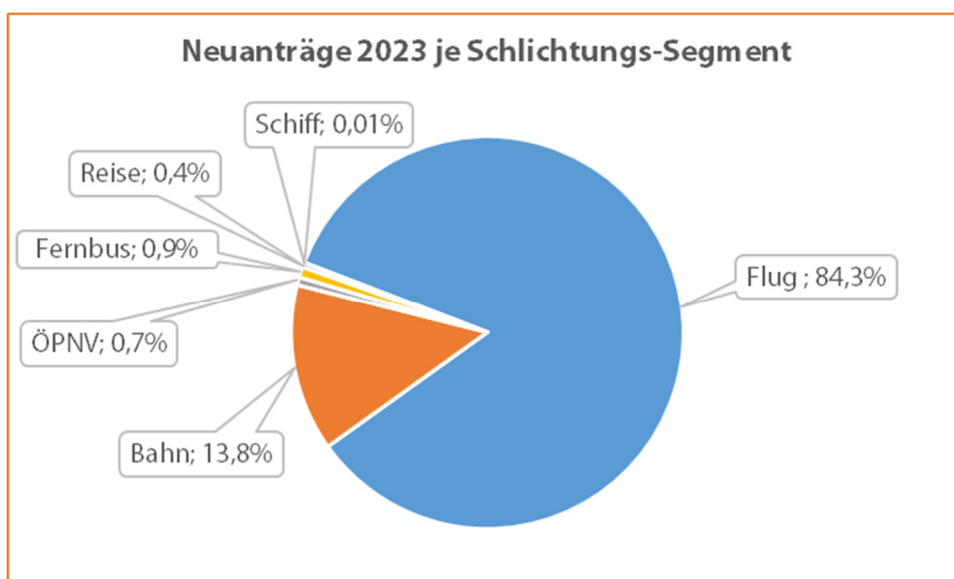


Abb. 3: Neu eingegangene Schlichtungsanträge je Segment 2023

Die folgenden Absätze kommentieren und ergänzen die Daten entsprechend BfJ-Erhebungsbogen VSBG für das Berichtsjahr 2023.

b. Schlichtungsanträge im Segment Flug

33.550 Schlichtungsanträge gingen 2023 im Segment **Flug** ein (2022: 25.660). Der Anteil der Flugfälle am gesamten Antragsvolumen betrug 84,3 % (2022: 84,7 %).

c. Schlichtungsanträge im Segment Bahn

5.501 Schlichtungsanträge bezogen sich 2023 auf das Segment **Bahn** (Fern-/Regionalverkehr). 2022 waren es 3.746 Anträge. Bezogen auf das söp-Schlichtungsaufkommen insgesamt hatten Bahnfälle 2023 einen Anteil von 13,8 % (2022: 12,4 %).

d. Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV

2023 gingen im Segment **ÖPNV 260** Schlichtungsanträge ein (2022: 495). Damit ist der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2023 eingegangenen Schlichtungsanträge auf 0,7 % gesunken (2022: 1,6 %).

e. Schlichtungsanträge im Segment Fernbus

Den **Fernbus** betrafen im Berichtsjahr **346** Schlichtungsanträge (2022: 253). Am gesamten Fallaufkommen der söp hat der Fernbus 2023 damit einen Anteil von 0,9 % (2022: 0,8 %).

f. Schlichtungsanträge im Segment Reise

Im Segment der 2019 gestarteten **Reiseschlichtung** gingen 2023 **146** Anträge ein (2022: 145). Der Anteil der Reiseschlichtung am gesamten söp-Fallaufkommen 2023 betrug 0,4 % (2022: 0,5 %).

g. Schlichtungsanträge im Segment Schiff

Im Segment **Schiff** erreichten die söp im Berichtsjahr **4** Schlichtungsanträge (2022: 7). Das Segment Schiff hat kontinuierlich einen Anteil von unter 0,1 % am gesamten Fallaufkommen der söp.

5

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 2023 vor allem mit den folgenden Beschwerdegründen verknüpft (vgl. Abb. 4):

- **41 %** des Falleingangs standen im Zusammenhang mit einer **Annullierung** eines Fluges durch die Fluggesellschaften (2022: 43 %).
- **Verspätungen** waren in **28 %** aller Fälle Auslöser für einen Schlichtungsantrag (2022: 23 %).
- **Gepäckthemen** (Gepäckschaden, Gepäckverlust, Gepäckverspätung) prägten 2023 **11 %** (2022: 9 %) der neu eingegangenen Schlichtungsanträge.
- **Nichtbeförderung**, also Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften: **7 %** (2022: 9 %).

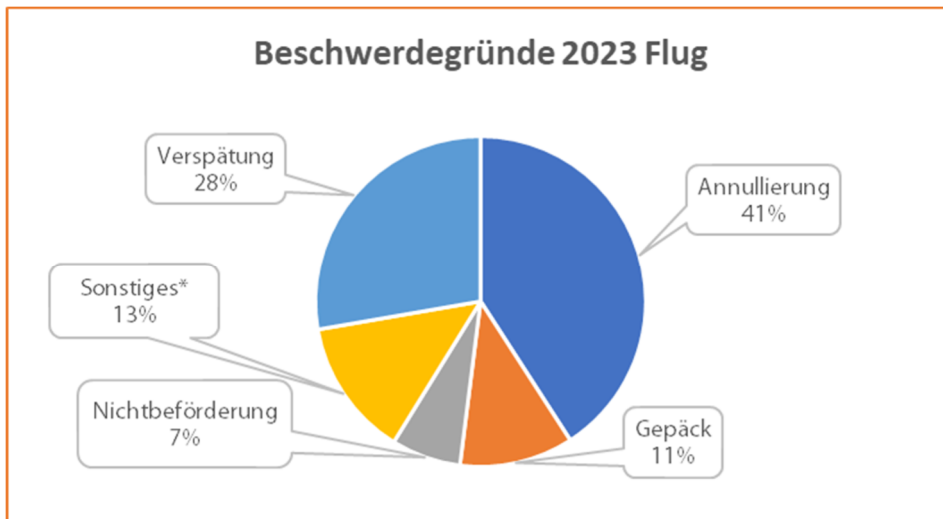


Abb. 4: Beschwerdegründe Flug 2023; *, „Sonstiges“ wie z.B. Ticketthemen, Herabstufung, Service.

Im Segment **Bahn** war „Zugausfall“ mit 30 % der von Reisenden am häufigsten vorgebrachte Beschwerdegrund (2022: 28%), gefolgt von „Verspätung“ mit 22 % (2022: 20 %).

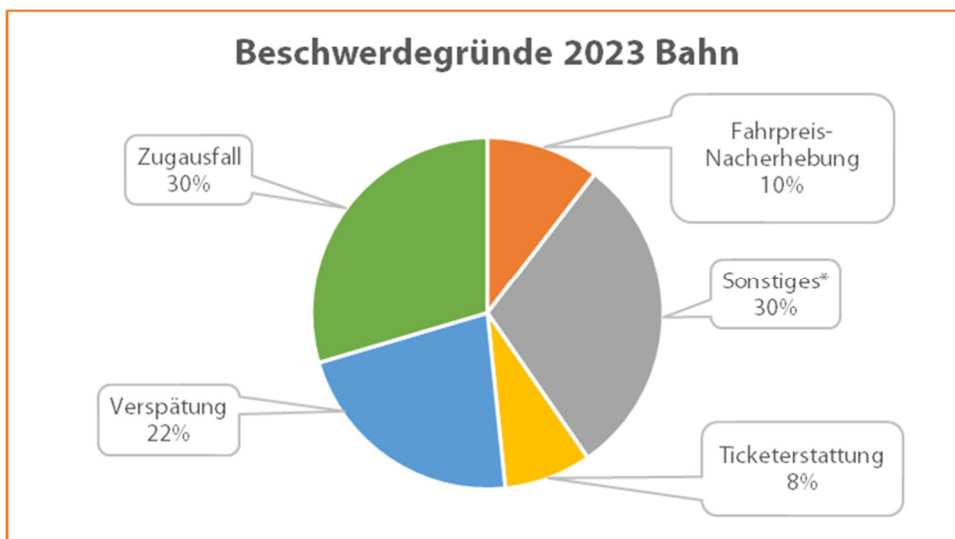


Abb. 5: Beschwerdegründe Bahn 2023; *„Sonstiges“ wie z.B. Automatendefekt, Barrierefreiheit, (falsche) Information, Gepäck, Komfort.

Im Segment **ÖPNV** lösten 2023 vor allem erhöhte Beförderungsentgelte Beschwerden aus: 51 % der Schlichtungsanträge standen in diesem Zusammenhang (2022: 69 %).

Im Segment **Fernbus** basierten 2023 30 % der Schlichtungsanträge auf dem Beschwerdegrund „Nichtbeförderung“, gefolgt von „Verspätung“ (28 %) und „Gepäck“ (22 %).

Bei der **Reiseschlichtung** gingen 2022 36 % der Anträge auf den Beschwerdegrund „Flugannullierung“ zurück, 20 % beruhten auf „Buchungs-/Vermittlungsfehlern“ und 16 % waren mit „Reiserücktritt“ verknüpft.

3) Abgelehnte Schlichtungsanträge

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 sind die Voraussetzungen für einen Schlichtungsantrag gut bekannt. Entsprechend erreichen die söp vergleichsweise wenig Anträge, die sich gegen Unternehmen richten, die gar nicht Mitglied des söp-Trägervereins sind und deshalb wegen mangelnder Zuständigkeit der söp abgelehnt werden müssen.

Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 1 und 2 VSBG waren 2023 bei rund 3 % aller eingegangenen Schlichtungsanträge erforderlich (2022: 5 %), 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 oder
- die Sachverhalte nicht unter den Katalog der Schlichtung im Luftverkehr gem. § 57b Abs. 1 LuftVG fielen.

4) Fallabschlüsse

2023 konnte die söp **36.152 Fälle abschließen**, rund 88 % mehr als im Vorjahr (2022: 19.196). Wie erklärt sich dieser rasante Anstieg?

- 2022 lagen infolge des unterdurchschnittlichen Antragseingangs im zweiten Halbjahr 2021 und im ersten Halbjahr 2022 die Abschlüsse weit unter den Werten der Vorjahre.
- 2023 konnten **deutlich mehr frühzeitige Einigungen** („Early Settlements“) erzielt werden, ohne dass eine materiell-rechtliche Prüfung erforderlich war. Dies wurde insbesondere durch eine stärkere Berücksichtigung der Parteiautonomie bei der Verfahrensgestaltung möglich:
 - Nach positiven Erfahrungen in einzelnen Segmenten wurde die Möglichkeit der Verfahrensbeendigung durch ein **„sofortiges Anerkenntnis“** der Forderung (§ 9 Abs. 3 söp-Verfahrensordnung) im Jahr 2023 auch auf die bislang noch fehlenden Segmente Bahn und ÖPNV ausgeweitet.
 - Zusätzlich erhielten alle Mitgliedsunternehmen durch die Verfahrensordnung 2023 die Möglichkeit, im Schlichtungsverfahren eigene Angebote zu unterbreiten, was zu einem Anstieg von Verfahrensbeendigungen nach erfolgreicher **„Moderation“** (§ 9 Abs. 4 söp-Verfahrensordnung) führte.

Viele Mitgliedsunternehmen nutzten die ausgeweiteten Optionen für frühzeitige Einigungen pragmatisch und kulant, indem sofortige Anerkenntnisse für bestimmte Fallkonstellationen sogar pauschal erklärt bzw. den Beschwerdeführenden attraktive Angebote unterbreitet wurden. Insgesamt konnten 2023 in 54% aller Fälle frühzeitige Einigungen erreicht werden, in Summe wurden 19.576 Fälle als Early Settlements abgeschlossen, davon 13.606 als „sofortiges Anerkenntnis“ und 5.970 als „Moderation“.

- Auch die Anzahl von **Schlichtungsempfehlungen nach materiell-rechtlicher Prüfung** (§ 9 Abs. 6 söp-Verfahrensordnung) nahm im Berichtsjahr deutlich zu (+35 % ggü. 2022). Dieses höhere Volumen wurde u.a. durch inhaltlich optimierte und damit insgesamt gestraffte Schlichtungsempfehlungen möglich.

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 (als „sofortiges Anerkenntnis“ der Reisenden-Forderung durch das Unternehmen bzw. als „Moderation“ und damit Annahme eines Unternehmensangebotes durch Reisende) oder später im Verfahren, wenn die Beteiligten der förmlichen Schlichtungsempfehlung nach einer vertiefenden, materiell-rechtlichen Prüfung zustimmen. Nicht berücksichtigt werden bei der Berechnung der Einigungsquote unzulässige und aus anderen Gründen abgelehnte Verfahren, Antragsrücknahmen und materiell-rechtlich unbegründete Fälle.¹

¹ Antragsrücknahmen müssen aus Sicht der söp nicht zwangsläufig als erfolglos kategorisiert werden, da diese auf bilateral getroffene Einigungen bzw. Überschneidungen zurückgehen können (vgl. hingegen Zeile 43 im VSBG-Erhebungsbogen bzw. Zeile 34 im LuftVG-Bogen).

Nicht zuletzt über intensive Gespräche mit großen Verkehrsunternehmen, die sehr viele „Early Settlements“ ermöglichten (vgl. dazu ausführlich Abschnitt 4), konnte 2023 eine Einigungsquote von außergewöhnlichen 89 % erreicht werden.

Das Vertrauen der Unternehmen in die Qualität der söp-Schlichtung spiegelt sich in der überwiegend positiven Wahrnehmung der Arbeit der Schlichtungsstelle durch Reisende – so liegen die Bewertungen der söp z.B. bei Google im Schnitt bei 4,9 (von 5 möglichen) Punkten.

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) betrug im Jahr 2023 durchschnittlich 101 Tage. Diese durchschnittliche Verfahrensdauer erscheint angesichts der 90-Tages-Frist gemäß § 20 Abs. 2 VSBG als (zu) lang. Bei näherer Betrachtung ergibt sich jedoch ein differenzierteres Bild, denn rund zwei Drittel der Fälle konnten deutlich schneller als in 90 Tagen erledigt werden. Bei den längeren Bearbeitungszeiten handelt es sich vor allem um komplexere Streitigkeiten, bei denen die Parteien gem. § 20 Abs. 3 VSBG kontinuierlich den aktuellen Bearbeitungsstand und damit auch über die längere Bearbeitungszeit informiert wurden.

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens (§ 21 Abs. 1 S. 2 VSBG) betrug 2023 durchschnittlich 129 Tage. Ziel der söp bleibt eine schnelle, effiziente Schlichtung. Daher reagierte die söp auf den steilen Fallanstieg seit Mitte 2022 v.a. mit der Stärkung frühzeitiger Einigungen (vgl. ausführlich Abschnitt 4), Verfahrensoptimierungen, einem hohen persönlichen Einsatz des gesamten söp-Teams sowie einem kontinuierlichen Personalaufbau. Durch diese Maßnahmen ließen sich die Auswirkungen des hohen Fallanstiegs auf die Verfahrensdauer abfedern, wenn auch nicht gänzlich vermeiden.

8

7) Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Die söp tauscht sich sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene laufend und in verschiedenen Foren mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen aus.

Neben zahlreichen bilateralen Kooperationen nahm die söp auch an mehreren Veranstaltungen mit einer Vielzahl anderer Verbraucherschlichtungsstellen teil:

Auf **nationaler Ebene** folgte die söp der Einladung des **BMJ** zum alljährlichen Erfahrungsaustausch (28. März 2023) sowie der Einladung der Schlichtungsstelle des Bundesverbands deutscher Banken (23. November 2023).

Auf **europäischer Ebene** engagiert sich die söp weiterhin in dem von ihr 2017 initiierten Netzwerk **TRAVEL_NET**, dem mittlerweile 28 im Bereich Reisen und Verkehr tätige Schlichtungsstellen aus 19 europäischen Ländern angehören. 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“. Neben zahlreichen thematischen Online-Workshops beteiligte sich die söp auch an einem Präsenz-Workshop auf Einladung der bulgarischen Schlichtungsstelle NAIS am 5./6. Oktober 2023 in Sofia. Thematische Schwerpunkte des Netzwerkes waren im Jahr 2023 der Austausch zum Verfahrensdesign unter Einbeziehung von Legal Tech sowie die Begleitung des laufenden Gesetzgebungsverfahrens zur Revision der ADR-Richtlinie.

8) Öffentlichkeitsarbeit

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

2023 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)
- Interview der „Neuen Juristischen Wochenzeitschrift“ (NJW) mit dem Leiter der söp zur Arbeit der söp und deren Funktion als „Auffangnetz für den Eskalationsfall“ (NJW 45/2023, S. 12-13)
- Beiträge des Leiters der söp in der „Zeitschrift für Konfliktmanagement“ (ZKM) zu rechtspolitischen Themen rund um die Verbraucherschlichtung, u.a. Editorial (ZKM 1/2023, 3) sowie Meldung zur geplanten Revision der ADR-Richtlinie (ZKM 6/2023, 223-224).

Die **allgemeine Öffentlichkeit** konnte sich auch 2023 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.
- einen Stand im Bundesministerium für Digitales und Verkehr beim Tag der offenen Tür der Bundesregierung am 19./20. August 2023.

9

9) Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Zentrale Hindernisse für die Verbraucherstreitbeilegung sind weiterhin die unzureichende Bekanntheit bei Verbraucher:innen (vgl. dazu ausführlich Abschnitt 10) und die oftmals fehlende Teilnahme von Unternehmen. Diese Barrieren sind allseits bekannt und wurden auch im aktuellen Entwurf der EU-Kommission für eine Revision der ADR-Richtlinie hervorgehoben.

Die Teilnahme von Unternehmen an der Verbraucherschlichtung ist im Bereich Reisen und Verkehr insgesamt erfreulich hoch.

- Bereits seit Gründung der söp im Jahr 2009 wurde im Bereich **Bahn/ÖPNV** eine sehr hohe Marktabdeckung erreicht.
- Durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr konnte ab 2014 auch im Bereich **Flug** die Teilnahme von Unternehmen für die allermeisten Streitigkeiten sichergestellt werden.
- Sehr positive Unternehmensbeteiligung gibt es auch in den Segmenten **Bus** und **Schiff**.
- Im Bereich der **(Pauschal-)Reisen** zeigt sich ein differenziertes Bild: Eine Pionierstellung nehmen zahlreiche im Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) zusammengeschlossene Unternehmen (v.a. „Online Travel Agents“) ein, die sich seit 2019 der söp angeschlossen haben. Eine große Lücke klafft hingegen noch bei den klassischen Reiseveranstaltern, die sich derzeit weder am Schlichtungsverfahren der söp noch bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle beteiligen. Einen Impuls zur Beseitigung dieses Hindernisses durch die mangelnde Teilnahme der Reiseveranstalter erfolgte 2023 durch den einstimmigen Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz zur Stärkung der Schlichtung im Reiserecht (vgl. ebd. TOP 11, Quelle via URL, letzter Zugriff am 16.01.2024:

https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf).

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). Dies reicht jedoch nicht aus und führt u.a. dazu, dass Verbraucher:innen mangels Kenntnis der für sie kostenlosen Option Verbraucherschlichtung glauben, ihre Rechte über provisionspflichtige Claim Companies geltend machen zu müssen.

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

Sehr effizient wird die Bekanntheit von Verbraucherschlichtung gefördert, wenn mit der Antwort eines Unternehmens auf eine Verbraucherbeschwerde zugleich direkt auch auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle und die Teilnahmebereitschaft des Unternehmens hingewiesen wird. Die Wirksamkeit dieser Maßnahme unterstreicht eine aktuelle Umfrage der söp, welche sie im Januar 2024 auf Anregung der Europäischen Kommission durchführte und an der sich rund 1.000 Reisende beteiligten. Da die Umfrage den gesamten Januar umfassen soll, können die finalen Ergebnisse erst in den söp-Jahresbericht einfließen (i.V. für Ende März 2024); doch zeigen bereits die bis dato vorliegenden Werte, dass auf die Frage hin, wie sie von der söp erfuhren, knapp 40 % der Teilnehmenden den unternehmerischen Hinweis in der abschlägigen Beantwortung ihrer Beschwerde nannten.

Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die **Unternehmen ihre entsprechende Hinweispflicht kennen und einhalten**. Sinnvoll ist es daher, die unternehmerische Hinweispflicht bei der abschlägigen Beantwortung einer Verbraucherbeschwerde neben der allgemeinen Verortung im VSBG auch in den **branchenspezifischen Gesetzen zu verankern**. Sehr erfreulich und praktisch wirksam ist etwa die im Bereich Bahn/ÖPNV 2023 neu gefasste Hinweispflicht in § 15 Abs. 2 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). Es wäre sinnvoll, eine entsprechende Hinweispflicht auch für den Luftverkehr zu normieren, beispielsweise im Rahmen der aktuellen Revision des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG). Geradezu kontraproduktiv wäre es hingegen, den verpflichtenden Hinweis zu streichen, wie es die EU-Kommission durch Streichung des Art. 13 Abs. 3 in der ADR-Richtlinie vorschlägt.

Ergänzend zu der verbindlichen Verankerung der Hinweispflichten könnte die alternative Streitbeilegung zudem gesamtgesellschaftlich 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 30.01.2024