

Jahresbericht 2023

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
I. Kurzfassung	4
II. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren	5
1. Präzision	5
2. Empathie	5
3. Effizienz.....	6
III. Schlichtung: Statistik	8
1. Volumen: Schlichtungsanträge 2023 insgesamt und je Segment.....	8
2. Beschwerdegründe	11
3. Abgelehnte Schlichtungsanträge	12
4. Fallabschlüsse	12
5. Einigungsquote	13
6. Verfahrensdauer	14
IV Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft	15
1. Unzureichende Bekanntheit von Verbraucherschlichtung.....	15
2. Teilnahme von Unternehmen	17
V. Öffentlichkeitsarbeit	19
1. Allgemeine Öffentlichkeit und Medien	19
2. Vorträge, Seminare und Schulungen.....	19
3. Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften	19
4. Arbeit in Netzwerken.....	20
5. Die „söp“ firmiert ab 2024 unter „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“	21
VI. Informationen aus dem Trägerverein	22
1. Finanzen & Controlling	22
2. Das Team der Schlichtungsstelle	23
3. Vereinsstatuten.....	23
4. Mitglieder.....	24
5. Vorstand.....	24
6. Beirat	24

Vorwort

Herzlich willkommen, liebe Leser:innen!

Welche Themen prägten die söp im Jahr 2023?

2023 wurde wieder viel gereist! Dies war auch in der Schlichtungspraxis spürbar: Die söp blickt auf ein ebenso intensives wie erfolgreiches Jahr zurück, welches geprägt war von einem extrem hohen Falleingang und von neuen Rekorden einvernehmlicher Streitbeilegung.

Es freut uns, dass 2023 so viele Reisende und Unternehmen die alternative Streitbeilegung nutzten und deren Vorteile schätzen – diese Impulse nehmen wir gern mit, im Sinne einer fortgesetzt innovativ-pragmatischen Schlichtungsarbeit.

Was erwartet die söp für das Jahr 2024?

Trotz der fortwährenden multiplen Krisensituation – weltpolitisch, wirtschaftlich sowie infolge des Klimawandels – ist anzunehmen, dass 2024 kaum weniger gereist werden wird als im Vorjahr. Und wenngleich die Herausforderungen der Corona-Jahre überwiegend überwunden sind, bestehen in der Verkehrs- und Reisebranche strukturelle Probleme fort, die für Reisende und Fahrgäste z.T. unmittelbar spürbar sind: von Infrastrukturmängeln und resultierenden Baustellen über Personalengpässe und Streiks. Somit werden die Unternehmen auch 2024 vielfältige Beschwerden managen müssen, die sich nicht in allen Fällen direkt bilateral lösen lassen.

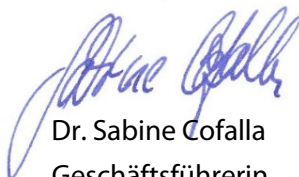
Umso besser, dass es die effiziente Option der außergerichtlichen Streitbeilegung gibt: Die Schlichtungsstelle unterstützt Reisende und Unternehmen unverändert engagiert und effizient dabei, sich im Streitfall möglichst einvernehmlich zu einigen – in bewährter Weise, mit einem versierten Team, zugleich mit einem neuen Namen: Ab 2024 wird aus der „söp“ die „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“. Mehr Informationen dazu finden Sie auf Seite 21 f.

3

Wir freuen uns über Ihr Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle und wünschen Ihnen weiterhin ein gutes 2024!



Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle



Dr. Sabine Cofalla
Geschäftsführerin

PS: Rund 80% aller Reisenden ist nicht bekannt, dass es eine Verbraucherschlichtungsstelle gibt, die bei Konflikten mit Reise- bzw. Verkehrsunternehmen weiterhelfen kann (vgl. dazu S. 15 f.). Helfen Sie gern mit, dies zu ändern – z.B. indem Sie in Ihrem Umfeld auf die „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“ hinweisen.

I. Kurzfassung

2023

Verfahren – Effizienzsteigerung durch neue Verfahrensordnung => S. 7

Mit der neuen Verfahrensordnung 2023 sollten Fälle noch schneller, selbstbestimmter und verkehrsträgerübergreifend einheitlicher geschlichtet werden. Diese Erwartungen haben sich klar erfüllt, u.a. durch 163% mehr frühzeitige Einigungen („Early Settlement“) – ein erfreuliches Resultat des Schlichtungsdreiklangs aus Präzision, Empathie und... Effizienz!

Falleingang – ein weiterer Schwung nach oben => S. 8

Während der Falleingang 2021 infolge der Corona-Pandemie stark zurückgegangen war, stieg er bereits 2022 sehr stark und nun 2023 erneut um weitere rund 31% an – mit knapp 40.000 neu eingegangenen Schlichtungsanträgen erreichte der Falleingang fast den bisherigen Höchststand des Corona-Jahres 2020. Wie schon in den Vorjahren blieb dabei das Schlichtungssegment Flug mit einem Anteil von rund 84% an den insgesamt neu eingegangenen Fällen dominant.

Abschlüsse – eindruckliche Steigerung zum Vorjahr => S. 12

Über 36.000 Abschlüsse, rund 88% mehr als 2022, konnten 2023 erzielt werden. Wie war dies möglich? Zahlreiche Fall-Konstellationen waren geeignet für die besonders effizienten Verfahrensstufen „sofortiges Anerkenntnis“ und „Moderation“. Auch konnten für bestimmte Fallgruppen materiell-rechtliche Prüfungen sinnvoll gestrafft werden. Und nicht zuletzt trugen lösungsorientierte Haltungen bei vielen Reisenden/Fahrgästen und Unternehmen sowie das hohe Engagement des Teams der Schlichtungsstelle zu dieser beeindruckenden Anzahl an Abschlüssen bei.

Gemeinsam Lösungen finden – diese Haltung fördert Einigungen => S. 13

Dass 2023 in 89% der Streitigkeiten, zu deren Lösung die Schlichtungsstelle hinzugezogen wurde, einvernehmliche Lösungen gefunden wurden, ist ein Rekordwert. Er steht in positiver Kontinuität zu den Vorjahren, wurde aber zudem beflügelt durch den außergewöhnlich hohen Anteil an „sofortigen Anerkenntnissen“ und „Moderationen“.

Schlichtung ist beliebt – allerdings überwiegend unbekannt => S. 15

Die Schlichtungsstelle erhielt auch 2023 wieder viel Zuspruch von Reisenden, Unternehmen, Verbänden und Politik. Zugleich zeigte sich einmal mehr, dass die Option Verbraucherschlichtung noch vielfach unbekannt ist und damit weit hinter ihrem Potenzial zurückbleibt – laut einer repräsentativen Umfrage im Sommer 2023 kannten vier von fünf Befragten die söp nicht.

Update – ein neuer Name für die Schlichtungsstelle => S. 21

Informativ und verständlich möchte die Schlichtungsstelle kommunizieren. Daher entschieden die Mitglieder sich für eine Aktualisierung des Namens: Im Laufe des Jahres 2024 wird aus der „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ die „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“ – an der bewährten Arbeit ändert sich nichts.

Der Trägerverein – kontinuierlich gute Zusammenarbeit für die Schlichtung => S. 22

Vorstand und Mitglieder des Vereins sowie das fachlich spezialisierte Team der söp setzen sich fortlaufend für die außergerichtliche Streitbeilegung ein: mit Präzision, Empathie und Effizienz.

II. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren

Der aus Präzision, Empathie und Effizienz bestehende Schlichtungs-Dreiklang (vgl. Abb. 1) war auch im Berichtszeitraum Leitbild und Kompass für die Schlichtungspraxis der söp:

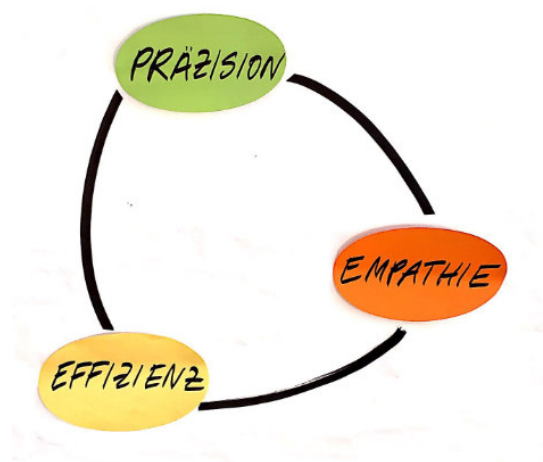


Abb. 1: söp-Schlichtungs-Dreiklang

1. Präzision

Im gesamten Schlichtungsverfahren hat die Präzision eine hohe Bedeutung. Die nachfolgenden Ausführungen illustrieren dies anhand der materiell-rechtlichen Prüfung.

Die rund 25 **Schlichter:innen sind Volljurist:innen**. Begünstigt wird deren fachliche Expertise durch die **branchenspezifische Spezialisierung** auf passagier- und reiserechtliche Streitigkeiten.

Reisende haben üblicherweise keine Spezialkenntnisse im einschlägigen Rechtsgebiet und auch keine nennenswerte Prozess Erfahrung, während gerade größere Unternehmen mit ihren Rechts- und Fachabteilungen über die entsprechenden Ressourcen und Erfahrungen verfügen. Diese Asymmetrie wird durch die unabhängige Expertise der Schlichtungsstelle weitgehend relativiert. Die Schlichtungsstelle befähigt somit beide Parteien, selbst eine informierte Entscheidung hinsichtlich der Konfliktbeilegung zu treffen (sog. **Prinzip der informierten Autonomie**).

Die **Schlichtungsempfehlungen sind regelmäßig mehrseitige Expertengutachten** zum jeweiligen Einzelfall. In der Begründung wird die Sach- und Rechtslage umfassend dargestellt und gewürdigt. Die ausführlich begründeten, nachvollziehbaren Schlichtungsempfehlungen ermöglichen es den Beteiligten, sich auf die differenzierte unabhängige Prüfung der Schlichtungsstelle zu verlassen.

2. Empathie

Unternehmen fokussieren ihre Antworten auf Verbraucherbeschwerden z.T. darauf, ob aus Unternehmenssicht ein rechtlicher Anspruch besteht oder nicht. Aus der Verbraucher-Perspektive sind die dabei thematisierten oder die dahinterstehenden rechtlichen Bewertungen oft nur schwer nachvollziehbar. Wenn hingegen die Schlichtungsstelle mit ihren Spezialkenntnissen den konkreten **Einzelfall aus neutraler Perspektive einfach und transparent darstellt**, sorgt dies für Klärung. Die Erfahrungen bei der söp zeigen, dass eine solche Klärung selbst in denjenigen Fällen als hilfreich empfunden wird, in denen die rechtliche Prüfung eine für Reisende ungünstige Rechtslage ergibt. Verbraucherschreiben als Rückmeldung auf die so ergangene Schlichtungsempfehlung sind nicht selten mit dem Dank verbunden, nunmehr die Zusammenhänge besser

verstehen zu können, und dies auch bei einem ggf. negativen Verfahrensausgang. Der Mehrwert liegt hier nicht unmittelbar im juristischen Ergebnis (kein Anspruch), sondern auf der Verfahrensebene in der fairen, neutralen Prüfung und Vermittlung („procedural justice“).

Mitunter berichten Reisende in ihren Schlichtungsanträgen von ihrem frustrierenden Eindruck, mit dem vorgebrachten Anliegen beim Unternehmen „gegen Wände zu sprechen“, keine Antwort zu erhalten oder mit offensichtlich standardisierten Antworten „abgefertigt“ zu werden. Ziel der Schlichtung ist es, dass die **Reisenden mit ihrem Anliegen ernst genommen und „gehört“** werden. Unter dem Stichwort Empathie berücksichtigt die sÖp daher auch die menschliche Seite von Konflikten und nimmt ebenso wichtige nicht-justiziable Aspekte und Emotionen wie Enttäuschung oder Ärger in ihre Ausführungen auf. Das Primat des Rechts bleibt dabei gewahrt.

Ein um den Aspekt der Empathie erweitertes Verständnis des Schlichtungsauftrags kann mitunter **weitere Schlichtungsoptionen hinsichtlich der Schlichtungsergebnisse** eröffnen. So werden bei besonderen Ärgernissen oder Härten im Einzelfall beispielsweise Kulanzleistungen wie Gutscheine vorgeschlagen. Viele Unternehmen stimmen entsprechenden Schlichtungsempfehlungen auch unabhängig vom Bestehen eines Rechtsanspruchs zu, weil sie die Bedeutung der „nicht-justiziablen“ Aspekte für eine Befriedung der Streitigkeit und die damit einhergehende Kundenbindung erkennen.

3. Effizienz

Schlichtung trifft vor allem dann auf **Akzeptanz der Beteiligten, wenn durch sie Kosten und Zeit gespart werden** können. Dies setzt eine effiziente Verfahrensgestaltung voraus. Dies galt im Berichtsjahr 2023 angesichts des starken Fallanstiegs (vgl. Abschnitt III) in besonderem Maße.

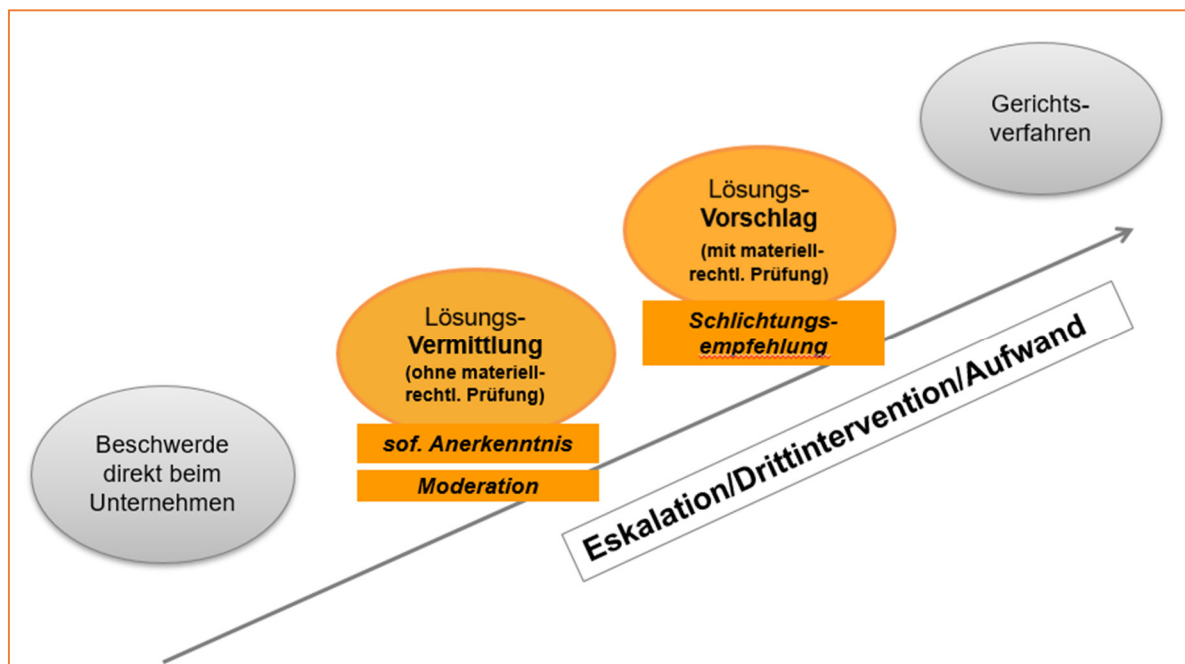


Abb. 2: Das Schlichtungsverfahren zwischen direkter Verhandlung und Gerichtsverfahren

Das **Schlichtungsverfahren ist zweistufig** (s. Abb. 2): In einem ersten Schritt versucht die Schlichtungsstelle eine Lösung ohne eigene materiell-rechtliche Prüfung zu vermitteln – entweder auf Grundlage der Reisenden-Forderung als „sofortiges Anerkenntnis“ seitens des Unternehmens oder auf Grundlage eines neuen Unternehmens-Angebotes als erfolgreiche „Moderation“. Subsidiär unterbreitet die Schlichtungsstelle nach eigener materiell-rechtlicher Prüfung eine schriftliche, ausführlich begründete Schlichtungsempfehlung, welche die Parteien annehmen oder ablehnen können.

Im Berichtsjahr 2023 konnte die **Anzahl der Abschlüsse um 88% erhöht** werden (vgl. dazu auch Abschnitt III, Abs. 4). Ursächlich dafür waren die Ausweitung der besonders effizienten Lösungs-Vermittlung durch „Early Settlement“, ihrerseits begünstigt von der **neuen Verfahrensordnung 2023** und von der verkehrsträgerübergreifenden Verfahrensharmonisierung.

Die hohe Effizienz der Schlichtungsstelle konnte wie bereits in den Vorjahren durch verschiedene Faktoren begünstigt bzw. sichergestellt werden: Bereits die Möglichkeit zur Eröffnung des Schlichtungsverfahrens durch den interaktiven Online-Schlichtungsantrag mit zahlreichen Dialogfenstern zeigt den **Verzicht auf Rechtsförmlichkeit** und den dadurch resultierenden Effizienzgewinn. Bereits heute ist das Schlichtungsverfahren weitgehend digitalisiert und einzelne Verwaltungsschritte sind bereits in der bestehenden Datenbank teil-automatisiert; für 2024 ist deren Aktualisierung geplant, inkl. einer ausgeweiteten Digitalisierung des Fallmanagements. Diese Effizienzgewinne setzen Zeit frei, die für die sorgfältige Prüfung der einzelfallspezifischen Besonderheiten oder auch für klärende Nachfragen mit den Parteien genutzt werden kann.

Verbraucherschlichtung bedeutet zudem **Zeitersparnis für alle Beteiligten**, denn eine rein bilaterale Beschwerdekorrespondenz kann sich, sofern sie außerhalb der Schlichtung läuft, über einen langen Zeitraum hinziehen, ohne dass es zu einer Beilegung des Konflikts kommt. Und am Ende eines langen schriftlichen Hin und Her bleibt den Parteien mitunter der Weg zum Gericht zudem nicht erspart – mit längeren Verfahrensdauern und bei den Unternehmen vor allem mit einer Mehrfachbefassung und entsprechendem zusätzlichem Organisationsaufwand in derselben Sache.

III. Schlichtung: Statistik

1. Volumen: Schlichtungsanträge 2023 insgesamt und je Segment

Der Falleingang 2023 lag rund 31% über dem Wert für das Jahr 2022: Bezogen auf die Summe aller Schlichtungs-Segmente 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. 3).

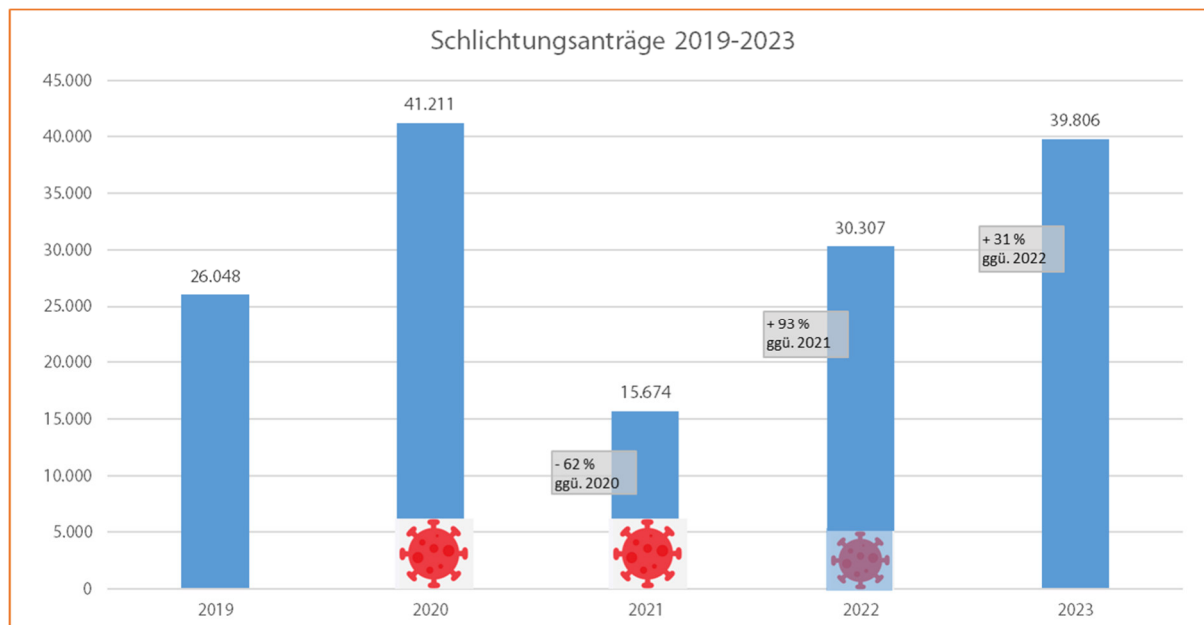


Abb. 3: Hohe Volatilität im Antragsvolumen durch die Corona-Pandemie; © Virus-Grafik: pixabay

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. 4 auf S. 9). 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 vier Monaten des Jahres 2022 einen höheren Falleingang als 2021 in Summe.

Das sehr hohe Falleingangs-Niveau des zweiten Halbjahres 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. 4 auf S. 9). Der starke Falleingang zu Beginn des Jahres 2023 erklärt sich u.a. noch dadurch, dass es infolge des Beschwerdehochs im sommerlichen Reiseverkehr 2022 zu verlängerten Bearbeitungszeiten bei den Unternehmen und entsprechend zeitlich versetzt zu späteren Schlichtungsanträgen kam.

Mit Blick auf das **9-Euro- bzw. das Deutschlandticket** ist interessant, inwiefern sich diese grundsätzlich kundenorientierten, innovativen Angebote auf das Schlichtungsvolumen im Segment ÖPNV/Bahn auswirkten. Festzustellen ist, dass insbesondere vertriebliche Schwierigkeiten bei Einführung des Deutschlandtickets zu zahlreichen Beschwerden und nachgelagert auch zu entsprechenden Schlichtungsanträgen führten, z.B. Mehrfachbuchungen aufgrund nicht-funktionaler Systeme oder (versuchten) Buchungen bei unterschiedlichen Anbietern sowie Probleme, irrtümlich mehrfach für eine Person abgeschlossene Abonnements wieder zu kündigen.

Zugleich gingen jedoch weniger Schlichtungsfälle ein, die sich auf erhöhte Beförderungsentgelte bezogen, was darauf zurückzuführen sein kann, dass sich a) generell mehr Fahrgäste für ein Abonnement entschieden haben und b) die bundesweite Gültigkeit sowohl des 9-Euro- als auch des Deutschlandtickets über Tarifgrenzen hinweg das Risiko minimierte, dass Reisende nicht korrekte bzw. nicht ausreichende Tickets lösten.

In Summe ergibt sich für das Berichtsjahr 2023 mit rund 40 Tsd. neu eingegangenen Schlichtungsanträgen ein Volumen, das annähernd den bis dato höchsten Wert von rund 41 Tsd. neuen Fällen im Corona-Jahr 2020 erreicht (vgl. oben, Abb. 3).

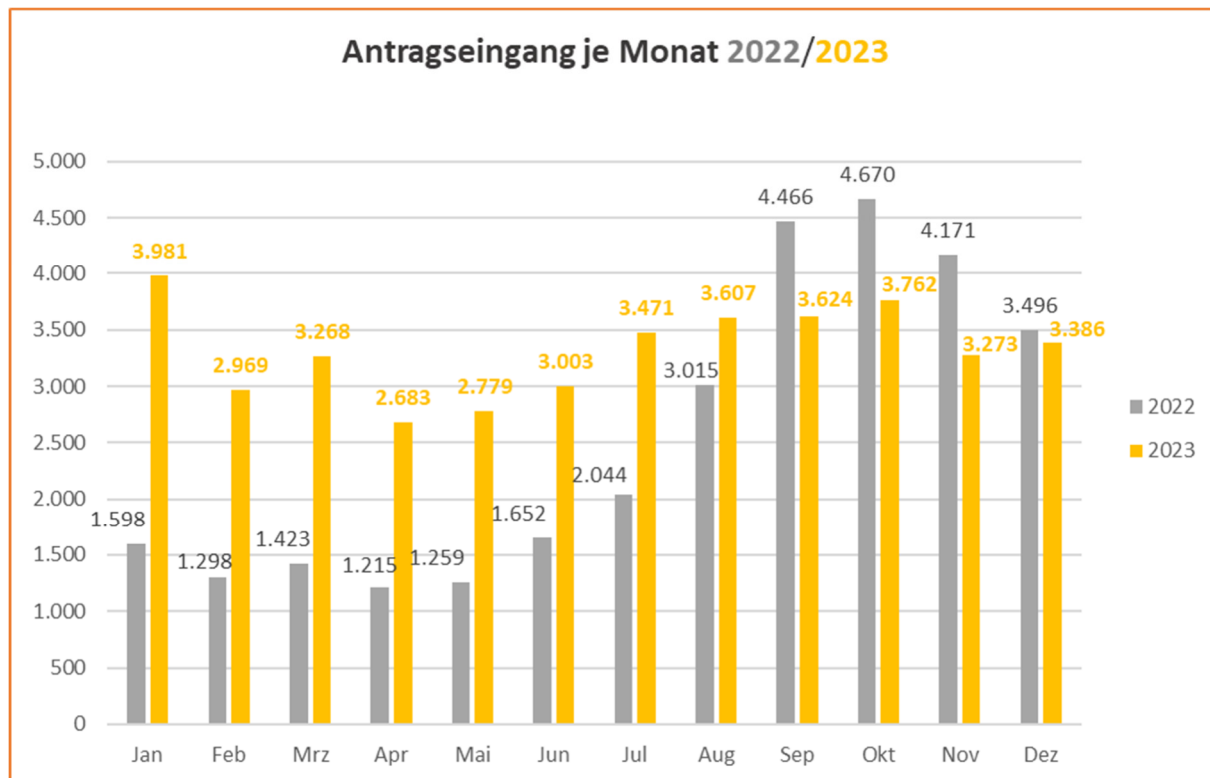


Abb. 4: Antragseingang je Monat 2022/2023

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

- 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. 5 auf S. 10) 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%.

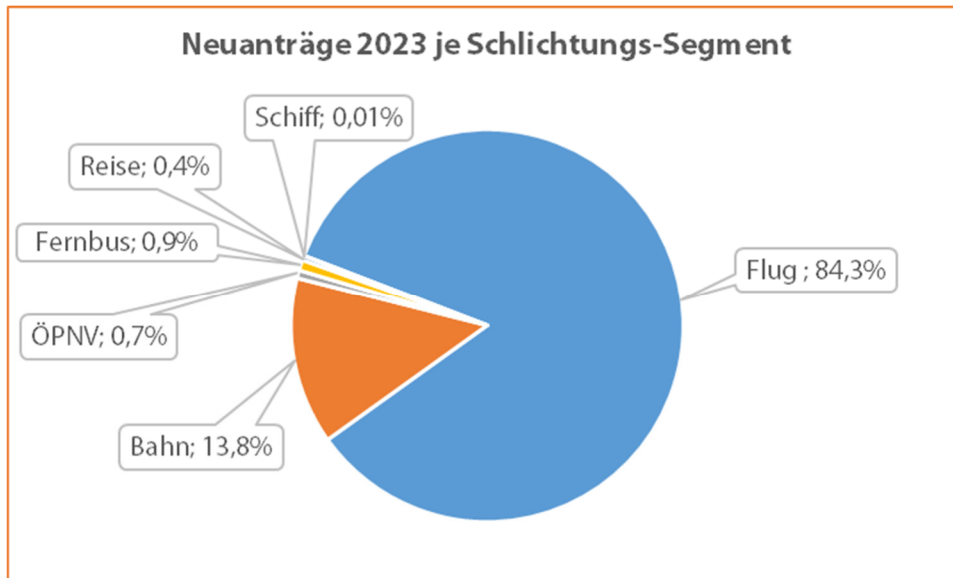


Abb. 5: Neu eingegangene Schlichtungsanträge je Segment 2023

Die folgenden Absätze informieren über die Entwicklung der unterschiedlichen Schlichtungssegmente im Berichtsjahr 2023.

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%).

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%).

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%).

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%).

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%).

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.

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. 6):

- **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%** der neu eingegangenen Schlichtungsanträge (2022: 9%).
- **Nichtbeförderung**, also Zurückweisungen einzelner Reisender durch die Fluggesellschaften: **7%** (2022: 9%).

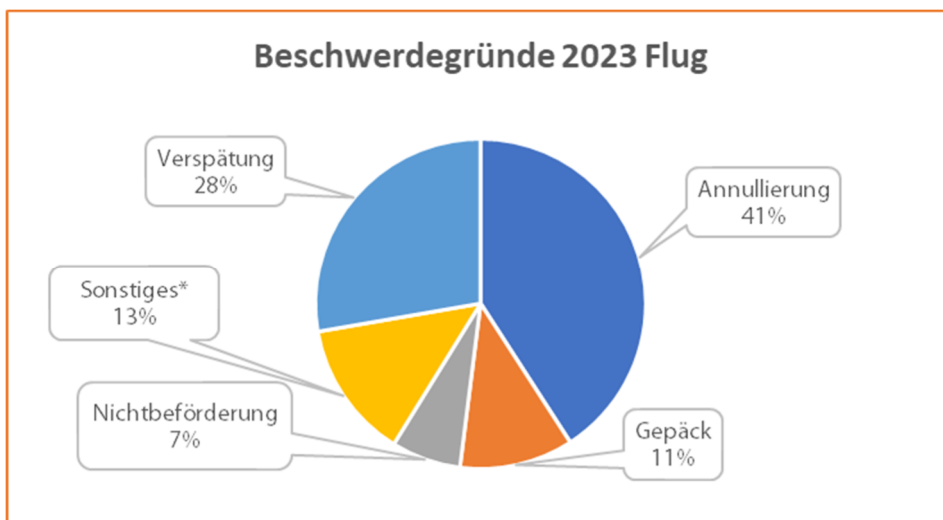


Abb. 6: Beschwerdegründe Flug 2023; *, „Sonstiges“ wie z.B. Ticketthemen, Herabstufung, Service.

Im Segment **Bahn** waren Zugausfälle mit 30% der von Reisenden am häufigsten vorgebrachte Beschwerdegrund (2022: 28%), gefolgt von Verspätungen mit 22% (2022: 20%).



Abb. 7: 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 wegen mangelnder Zuständigkeit der söp abgelehnt werden müssen, weil sie sich gegen Unternehmen richten, die nicht Mitglied des söp-Trägervereins sind.

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 im Vergleich zu 2022 **weit über doppelt so viele frühzeitige Einigungen** / „Early Settlements“ (+ 163%) 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 Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle) 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 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 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 Schlichtungsstelle 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.

Nicht zuletzt über intensive Gespräche mit großen Verkehrsunternehmen, die sehr viele „Early Settlements“ ermöglichten (vgl. auch Abschnitt II, Abs. 3), konnte 2023 eine Einigungsquote von außergewöhnlichen 89% erreicht werden.

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.

Das Vertrauen der Unternehmen in die Qualität der geleisteten Schlichtungsarbeit spiegelt sich in der überwiegend positiven Resonanz seitens Reisender und Fahrgäste; so liegen die Bewertungen der söp z.B. bei Google im Schnitt bei 4,9 (von 5 möglichen) Punkten.

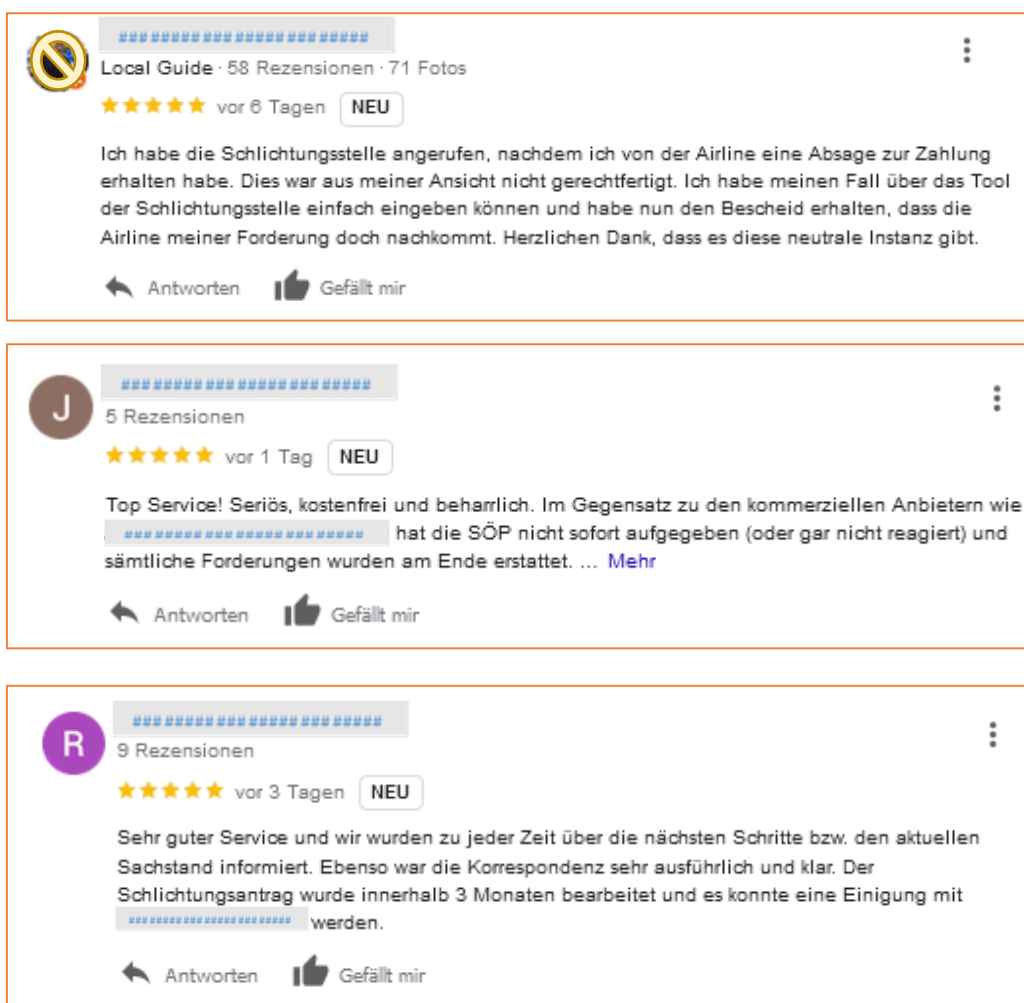


Abb. 8: Exemplarische [Google-Rezensionen](#), letzter Zugriff: 18. März 2024

6. Verfahrensdauer

Aufgrund des hohen Fallaufkommens nahm die Bearbeitung von Schlichtungsanträgen im Jahr 2023 durchschnittlich mehr Zeit in Anspruch als wünschenswert. Bei näherer Betrachtung ergibt sich jedoch ein differenzierteres Bild:

Sehr lange Bearbeitungszeiten gehen vor allem auf komplexere Streitigkeiten zurück, die einer aufwändigen materiell-rechtlichen Prüfung bedürfen; in diesen Fällen wurden die Parteien kontinuierlich über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert. Die Reisenden bzw. Fahrgäste, die entsprechend länger auf den Abschluss ihres Falls warten mussten, reagierten mehrheitlich verständnisvoll.

Erfreulich bleibt, dass rund zwei Drittel der Fälle im Jahr 2023 in wenigen Wochen, zumindest innerhalb von 90 Tagen erledigt werden konnten.

Ziel der Schlichtungsstelle bleibt es, die Beteiligten bei der Konfliktlösung schnell und effizient zu unterstützen. Daher wurden in enger Kooperation mit den Mitgliedsunternehmen pragmatische Lösungen gefunden und so der Anteil frühzeitiger Einigungen gestärkt (vgl. ausführlich in diesem Abschnitt oben, Abs. 4). Hinzu kamen weitere Verfahrensoptimierungen, ein hohes persönliches Engagement des gesamten Teams sowie ein kontinuierlicher Personalaufbau. Durch diese Maßnahmen ließen sich die Auswirkungen des hohen Fallanstiegs auf die Verfahrensdauer abfedern, wenn auch nicht gänzlich vermeiden.

IV. Perspektiven auf Schlichtung in Politik & Gesellschaft

Die Schlichtung bei der söp sorgt für **hohe Zufriedenheit bei den Beteiligten**. Dies illustrieren die hohe Einigungsquote inkl. sehr guter Rezensionen von Reisenden (vgl. Abschnitt III, Abs. 5) und die positiven Rückmeldungen der beteiligten Unternehmen (vgl. in diesem Abschnitt, Abs. 2). Allerdings wird insgesamt das **Potenzial der Schlichtung noch nicht vollständig genutzt**. Im Austausch mit anderen Schlichtungsstellen werden dabei immer wieder zwei Hauptgründe genannt: die unzureichende Bekanntheit bei Verbraucher:innen und die – je nach Branche – verhaltene Teilnahme von Unternehmen.

1. Unzureichende Bekanntheit von Verbraucherschlichtung

Die Erfahrungen der söp legen seit vielen Jahren nahe, dass Verbraucher:innen mangels Kenntnis die Schlichtung nicht nutzen. Diese Vermutung wurde nun durch eine von der Schlichtungsstelle beauftragte bevölkerungsrepräsentative **Umfrage im Sommer 2023** bestätigt. Das zentrale Ergebnis lautet: Rund **vier von fünf Reisenden kennen die söp nicht** (vgl. Abb. 9).

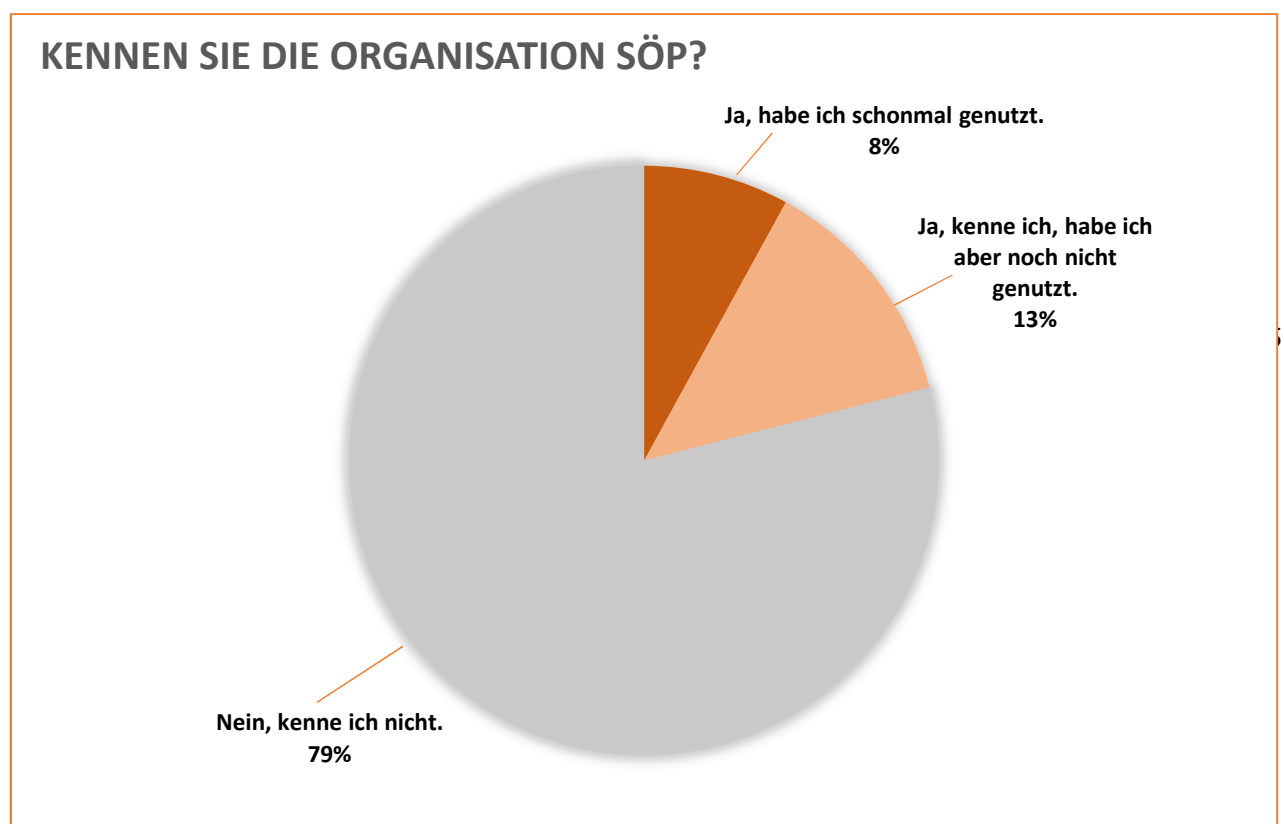


Abb. 9: Umfrageergebnis zur Bekanntheit der „söp“, Sommer 2023, N=1.200 © söp

Auch wenn das Ergebnis nicht überrascht, ist es zutiefst unbefriedigend. Wenn Verbraucher:innen die kostenlose Option der Schlichtung nicht kennen, dann sehen sie sich zur Durchsetzung ihrer Forderung über kommerzielle Claim Companies gezwungen und verlieren durch deren Provisionsgebühren einen erheblichen Teil ihrer Ansprüche. Speziell im Bereich der Fluggastrechte führt diese Entwicklung zu einem Klageanstieg und zur Überlastung einzelner Gerichte, wie der Deutsche Richterbund im Herbst 2023 kritisierte (s. Rebehn, DRiZ 2023, 286).

Wie kann die Bekanntheit der Schlichtung gefördert werden? Die **Schlichtungsstelle selbst** trägt im Rahmen ihres Vereinszwecks und ihrer Möglichkeiten dazu bei, die Öffentlichkeit und damit auch Verbraucher:innen über die Option der außergerichtlichen Streitbeilegung zu informieren (vgl. dazu auch unten, Abschnitt V). Die Reichweite dieser Möglichkeiten ist jedoch beschränkt, zudem

die Schlichtungsstelle mit dem (kosten-)aufwändigen, teilweise ausgesprochen „forschem“ Marketing der Claim Companies nicht mithalten kann und will.

In einem Austausch mit der EU-Kommission Ende 2023 zeigte sich, dass es kaum empirische Erkenntnisse über die Effektivität von Informationskanälen zur Schlichtung gibt. Dies nahm die Schlichtungsstelle zum Anlass für eine **weitere Umfrage** und fragte alle Reisenden, die im Januar 2024 einen Schlichtungsantrag stellten, auf welchem Weg sie Kenntnis von der söp erlangten.

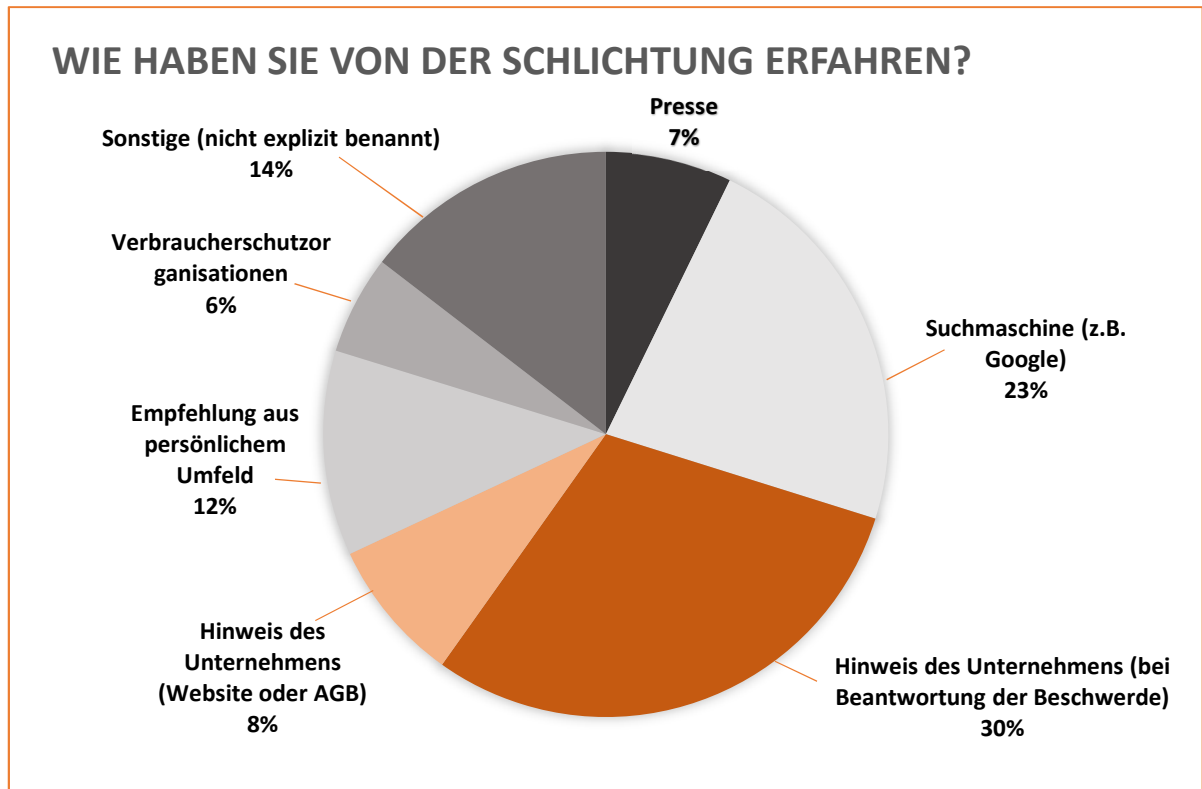


Abb. 10: Umfrageergebnis zu den Informationskanälen, Januar 2024, N=994 © söp

Das Ergebnis der Umfrage (Abb. 10) illustriert die **herausragende Bedeutung der Hinweise von Unternehmen** auf die Schlichtung (38%). Als besonders effektiv erweist sich demnach der Hinweis des Unternehmens auf die Schlichtungsstelle **bei der (abschlägigen) Beantwortung der Kundenbeschwerde** (30%). Dieser hohe Anteil ist insofern plausibel, als dass dieser Hinweis genau zum richtigen Zeitpunkt und über den richtigen Informationskanal erfolgt, wenn Verbraucher:innen zeitgleich mit der für sie enttäuschenden Ablehnung ihrer Beschwerde noch im selben Ablehnungsschreiben den Hinweis auf die Möglichkeit einer unabhängigen und für sie kostenfreien Schlichtung erhalten.

Die **Kenntnis und Einhaltung der Hinweispflichten gilt es zu erhalten und zu fördern**. Sinnvoll ist es daher, die unternehmerische Hinweispflicht bei der abschlägigen Beantwortung einer Verbraucherbeschwerde neben der allgemeinen Verortung im § 37 VSBG deklaratorisch auch in den **branchenspezifischen Gesetzen** zu verankern – dies ist für den Bereich Bahn/ÖPNV nun durch die neu gefasste Hinweispflicht in § 15 Abs. 2 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) geschehen und bietet sich für den Bereich Flug im Rahmen der aktuellen Revision des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG) an. Geradezu kontraproduktiv und für den Erfolg der Schlichtung schädlich wäre es hingegen, den verpflichtenden Hinweis zu streichen, wie es die EU-Kommission durch Streichung des Art. 13 Abs. 3 bei der aktuellen **Revision der ADR-Richtlinie 2013/11/EU** vorschlägt.

Wer Schlichtung will, der sollte auch deren Bekanntheit fördern. Im Berichtsjahr erfuhr die Schlichtungsstelle dazu viel Unterstützung, neben den Hinweisen ihrer Mitgliedsunternehmen

insbesondere auch durch die Presseberichterstattung sowie durch die Empfehlungen von Verbraucherschutzorganisationen, anderen Schlichtungsstellen und staatlichen Akteuren wie etwa dem Luftfahrtbundesamt. Dieses Engagement gilt es zu erhalten. Die Schlichtungsstelle dankt allen Beteiligten für ihre Unterstützung.

2. Teilnahme von Unternehmen

Die Teilnahme von Unternehmen an der Verbraucherschlichtung ist im Bereich Reisen und Verkehr **insgesamt erfreulich hoch**. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch ein **differenziertes Bild**:

- 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. Alle in Deutschland tätigen Fluggesellschaften müssen sich einem Schlichtungsverfahren anschließen, entweder bei der söp oder subsidiär bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr (Bundesamt für Justiz).
- Sehr positive Unternehmensbeteiligung gibt es auch in den Segmenten **Bus** und **Schiff**.
- Im Bereich der **(Pauschal-)Reisen** beteiligen sich hingegen erst wenige Unternehmen: 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.

Wie könnte eine Teilnahme von mehr Reise-Unternehmen erreicht werden? Einen Impuls zur Beteiligung der Reiseveranstalter erfolgte auf der 19. Sitzung der **Verbraucherschutzministerkonferenz am 30. Juni 2023** mit der einstimmig beschlossenen Aufforderung an den Bund, „einen gesetzlichen Rahmen zu schaffen, der die Beteiligung von Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und Anbietern von Reiseeinzelleistungen an einer nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannten Schlichtungsstelle fördert und die tatsächliche Durchführung von Schlichtungsverfahren in geeigneter Weise sicherstellt“ (TOP 11, Beschluss Ziff. 3).

Die Reiseveranstalter zeigen sich derzeit noch zurückhaltend. Die Skepsis ist verständlich, wenn noch keine positiven Erfahrungen mit der Verbraucherschlichtung gesammelt werden konnten. Dann fehlt die Akzeptanz und es überwiegen Bedenken: Welchen Mehrwert soll die Schlichtung bei einem gut funktionierenden unternehmenseigenen Beschwerdemanagement noch bieten? Verfügt eine Schlichtungsstelle über ausreichend branchenspezifische Expertise zur Beurteilung komplexer Sachverhalte? Ist die Verbraucherschlichtung wirklich neutral? Werden Schlichtungskosten bei geringen Forderungen den Streitwert übersteigen?

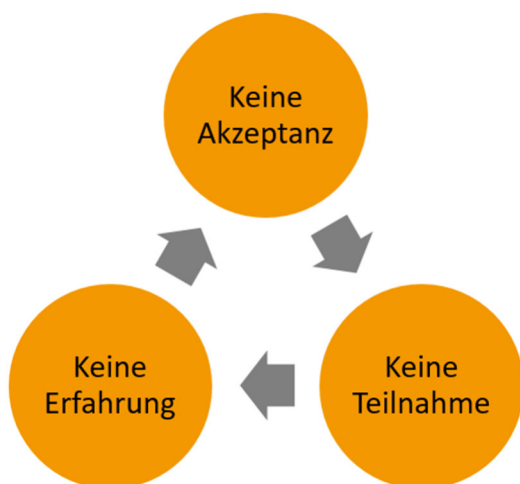


Abb. 11: Situation vor Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

Eine solche Situation ist für die Schlichtungsstelle nicht neu. In den ersten Jahren ihres Bestehens nahmen die Fluggesellschaften wegen ähnlicher Vorbehalte nicht am Schlichtungsverfahren teil. Die Situation war festgefahren. Dieser „Teufelskreis“ (vgl. Abb. 11) konnte ab 2013/14 durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr aufgebrochen werden und führte zur Teilnahme aller deutschen und wichtiger internationaler Fluggesellschaften am Schlichtungsverfahren der söp – im Sinne eines „Erfolgskreises“ (vgl. Abb. 12) führte die Teilnahme zu positiver Erfahrung, dies stärkte die Akzeptanz und führte wiederum zu weiterer Teilnahme auch jenseits der gesetzlichen Verpflichtung. Der Mehrwert der Schlichtung als „Auffangnetz“ für eskalierende Fälle zeigte sich auch bei einem gut funktionierendem unternehmensinternen Beschwerdemanagement. Die Unternehmen konnten sich von der Expertise überzeugen und schätzen die in den Schlichtungsempfehlungen enthaltenden gutachterlichen Einschätzungen (zur Präzision vgl. Abschnitt II, Abs. 1). Das Vertrauen in die Neutralität zeigt sich beispielsweise darin, dass Schlichtungsempfehlungen zwar für beide Seiten unverbindlich sind, gleichwohl einige Fluggesellschaften die Schlichtungsempfehlungen mittlerweile pauschal verbindlich annehmen. Und durch die hohe Effizienz (vgl. Abschnitt II, Abs. 2) bleiben die Kosten der Schlichtung moderat, wirtschaftlich attraktiv für die Unternehmen sind zudem die Möglichkeiten des Early Settlements (vgl. Abschnitt II, Abs. 3). Die anfänglich geäußerten Vorbehalte konnten somit sukzessive ausgeräumt und Vertrauen kontinuierlich aufgebaut werden.

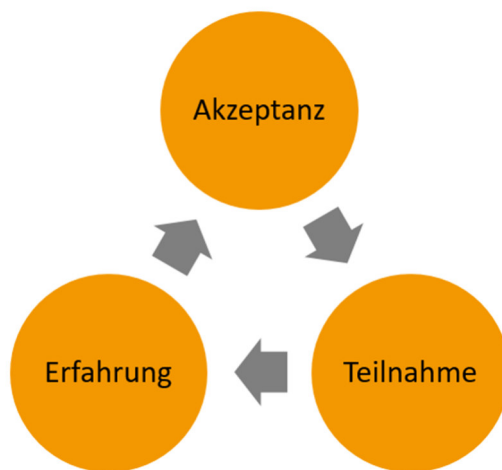


Abb. 12: Situation nach Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

Ähnlich wie bei den Fluggesellschaften könnten auch Reiseveranstalter **durch Teilnahme am Schlichtungsverfahren positive Erfahrungen sammeln** und damit die nachvollziehbare anfängliche Skepsis überwinden. Nicht zuletzt durch die Änderung ihres Namens in „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“ (vgl. Abschnitt V, Abs. 5) unterstreicht die Schlichtungsstelle ihre Offenheit für die Branche und freut sich über den Austausch mit der Reisebranche bzw. einzelnen Reiseveranstaltern.

V. 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.

1. Allgemeine Öffentlichkeit und Medien

Die **allgemeine Öffentlichkeit** konnte sich auch 2023 auf vielfältige Weise über die Arbeit der Schlichtungsstelle informieren, u.a. durch

- zahlreiche **Beiträge in der Tagespresse, in Magazinen sowie via Podcast, Hörfunk und TV**, die auf Presseinformationen der Schlichtungsstelle beruhten bzw. auf Hintergrundgesprächen, die Vertreter:innen der Schlichtungsstelle mit Journalist:innen führten,
- die umfassende **Website** der Schlichtungsstelle inkl. regelmäßiger **Blog-Beiträge** zu unterschiedlichen Aspekten aus dem lebendigen Feld der Alternativen Streitbeilegung,
- den **LinkedIn**-Account der Schlichtungsstelle,
- einen Besuch beim **Tag der offenen Tür der Bundesregierung** am 19./20. August 2023 im Bundesministerium für Digitales und Verkehr, bei dem die Schlichtungsstelle mit einem Stand vertreten war.

2. Vorträge, Seminare und Schulungen

Die Schlichtungsstelle trägt gern aktiv dazu bei, dass mehr Personen in Aus- und Fortbildung von der Option und der Wirkungsweise außergerichtlicher Streitbeilegung erfahren. Auch im Rahmen von Fachveranstaltungen sind Vertreter:innen der Schlichtungsstelle regelmäßig präsent, bringen eigene Expertise ein und nutzen die Chance, von anderen Organisationen und Akteur:innen zu lernen, die im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung bzw. im rechtlichen Kontext von Reise & Verkehr wirken:

- Fachhochschule Wildau, Studiengang Wirtschaft und Recht, Gastvorlesung und Case Studies, 26. April 2023
- Europa-Universität Viadrina Frankfurt/Oder, Gastvorlesung, 29. Juni 2023
- 31. Reiserechtstag 2023, Wien, 29./30. September 2023
- Oberlandesgericht Brandenburg, Durchführung eines Seminars „Spektrum der Alternativen Streitbeilegung“ für Rechtsreferendar:innen, Justiz-Akademie Königs Wusterhausen, 13. November 2023
- Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten, Fakultät Tourismusmanagement, Vortrag zur „Verbraucherschlichtung am Beispiel der söp“, Gastvorlesung 06. Dezember 2023

3. Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften

2023 erschienen z.B. die folgenden Publikationen in Special Interest bzw. Fach-Zeitschriften, die – aus der operativen Erfahrung der Schlichtungsstelle heraus erarbeitet – zentrale Multiplikator:innen ansprechen:

Beiträge zur außergerichtlichen Streitbeilegung und zur Arbeit der Schlichtungsstelle

- Interview der „Neuen Juristischen Wochenzeitschrift“ (NJW) mit dem Leiter der Schlichtungsstelle zu deren Funktion als „Auffangnetz für den Eskalationsfall“ (NJW 45/2023, S. 12-13)
- Beiträge des Leiters der Schlichtungsstelle 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).

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)

Beteiligung an Studien und Forschungsprojekten

- zur Überarbeitung der EU-Passagierrechte (PricewaterhouseCoopers im Auftrag der Europäischen Kommission)

4. Arbeit in Netzwerken

Die Schlichtungsstelle bringt ihre Arbeit regelmäßig in wissenschaftliche und politische Kontexte ein und pflegt den fachlichen Diskurs. Insbesondere tauscht sie sich sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene kontinuierlich und in verschiedenen Foren mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen aus. Dabei geht es zum einen um „Best Practice“ im Schlichtungsverfahren, zum anderen um rechtliche Diskussionen und die Begleitung gesetzgeberischer Prozesse.

Deutschland

Ergänzend zu engen bilateralen Kooperationen, sowohl mit anderen Schlichtungsstellen als auch weiteren Organisationen, nahm die söp an diversen Netzwerkveranstaltungen teil, u.a.:

- Offizieller Erfahrungsaustausch der Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums für Justiz, 28. März 2023
- Deutsche Bahn, Teilnahme am „Verbändeworkshop Fahrgäste“, 05. September 2023
- Fachgespräch Flug der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen, 11. September 2023
- Fahrgastverband PRO BAHN – Bundesverband sowie Landesverband Berlin/Brandenburg e.V., Austausch zu aktuellen Fragen der Fahrgastrechte, Berlin, 01. Juni 2023
- Abend der Luftfahrt 2023, 18. Oktober 2023
- Informeller Erfahrungsaustausch der Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung der Schlichtungsstelle des Bundesverbands deutscher Banken, Berlin, 23. November 2023
- Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Deutscher Verbrauchertag, Berlin, 27. November 2023
- Austausch mit Schlichtungsstelle Luftverkehr, Berlin, 11. Dezember 2023

Europa

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.

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.

Weitere Netzwerk-Arbeit auf europäischer Ebene:

- Jährliches Austauschtreffen von Schlichtungs- und Durchsetzungsstellen (D/A/CH) zu den Verordnungen 261/2004 und 1107/2006, Bern, 31. Mai 2023

5. Die „söp“ firmiert ab 2024 unter „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“

Seit der Gründung der „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ im Jahr 2009 haben sich nicht nur die Schlichtungsstelle und ihr Arbeitsfeld verändert, sondern auch die Wahrnehmungsgewohnheiten ihrer unterschiedlichen Zielgruppen. Diese Veränderungen führen dazu, dass eine vor mehr als zehn Jahren schlüssige Namensgebung nicht mehr optimal sein muss, z.B. bezogen auf Kriterien wie:

- Allgemeine **Verständlichkeit**, Niedrigschwelligkeit, Zugänglichkeit
- **Informationsgehalt** bzgl. des Tätigkeitsfeldes der Schlichtungsstelle: Welche Aufgaben hat diese Organisation und für welche Branchen/Verkehrsträger ist sie tätig?
- **Internationale Geläufigkeit** des Namens inkl. Buchstaben bzw. Sonderzeichen

U.a. zeigt die Erfahrung, dass viele Menschen mit „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ assoziieren, dass diese Organisation lediglich bei Konflikten im Nahverkehr unterstützend tätig sei – während sie faktisch seit mehr als zehn Jahren verkehrsträgerübergreifend und international agiert. Vor diesem Hintergrund beauftragte der Vorstand im November 2022 die Geschäftsführung zu prüfen, inwiefern ein anderer Name dazu beitragen könnte, die Arbeit der Schlichtungsstelle der interessierten Öffentlichkeit besser zu vermitteln, dies insbesondere bezogen auf die Zielgruppe „Reisende/Fahrgäste/Verbraucher:innen“. Um diesem Auftrag so objektiv und partizipativ wie möglich und zugleich mit vertretbarem Aufwand nachzukommen, wurden u.a. folgende Maßnahmen ergriffen:

- **Unterjährige Diskussion alternativer Namensoptionen** im Vorstand, mit dem Beirat, Mitgliedern sowie dem Team der Schlichtungsstelle
- **Anonyme, bevölkerungsrepräsentative Umfrage unter Reisenden** (ermöglicht durch Unterstützung der Marketing-Abteilung eines Mitgliedsunternehmens). Abgefragt wurde nicht nur die Zufriedenheit mit dem aktuellen Namen „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“, sondern zugleich, ob/welche vorgegebenen Namensalternativen mehrheitlich überzeugen könnten. Leitfragen für bzw. gegen eine Namensoption waren dabei z.B.: „Welcher der folgenden Namen passt gut zur beschriebenen Organisation?“ und „Welcher der folgenden Namen gefällt Ihnen besser?“

21

Ein aufschlussreiches Ergebnis der Umfrage: **ein Großteil der Bevölkerung der Bundesrepublik kennt die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ (söp) nicht**, konkret:

- 79% der Personen, die sich an der Umfrage beteiligten, kennen die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ nicht (vgl. zur Bekanntheit von Schlichtung in der Gesellschaft generell auch, Abschnitt IV, Abs. 1)
- 13% kennen sie, hat aber noch keine unmittelbaren Erfahrungen mit der „söp“ gemacht;
- 8% kennen die Schlichtungsstelle und haben sie schon mindestens einmal kontaktiert.

Insgesamt wird der Name „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ zwar als seriös wahrgenommen, allerdings nicht mehr als zeitgemäß.

Diese Ergebnisse bestärkten den Vorstand, die Mitglieder, die Beirat:innen und auch das Team der Schlichtungsstelle darin, die Schlichtungsstelle adressatengerechter zu benennen: Am 08.11.2023 beschloss die Mitgliederversammlung, dass die bisherige „söp“ künftig unter dem Namen „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“ firmieren wird und die Vereinssatzung entsprechend angepasst werden soll; zudem soll eine Wort-Bild-Marke zum neuen Namen entwickelt, eine passende URL festgelegt sowie das Corporate Design der Schlichtungsstelle aktualisiert werden.

Die mit der positiven Entscheidung für „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“ verbundenen Änderungen werden im Verlauf des Jahres 2024 so umgesetzt, dass die unterschiedlichen Zielgruppen den Übergang von dem bislang bekannten zum neuen Namen problemlos realisieren können. Insbesondere wird dafür gesorgt sein, dass Personen, die im Internet nach dem bisherigen Namen suchen, einfach und direkt auf die Seite der „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“ geleitet werden.

VI. Informationen aus dem Trägerverein

1. Finanzen & Controlling

Rechnungsprüfung und Jahresabschluss 2022

Die Rechnungsprüfung für das Geschäftsjahr 2022 erfolgte gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Vereinsatzung der söp. Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit sowie der Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2022. Der Bericht des beauftragten Rechnungsprüfers vom 20. Juli 2023 attestierte keine Beanstandungen.

Die Mitglieder des söp-Trägervereins billigten in ihrer Herbstsitzung am 08.11.2023 den Jahresabschluss 2022 ohne Gegenstimmen.

Einnahmeentwicklung

Zur Finanzierung ihrer Arbeit stehen der Schlichtungsstelle primär Erlöse aus Fallpauschalen zur Verfügung, die dem jeweils beteiligten Mitgliedsunternehmen monatlich für abgeschlossene Schlichtungsfälle berechnet werden, sowie Erlöse aus jährlich zu entrichtenden Mitgliedsbeiträgen:

- Die **Erlöse aus Fallpauschalen** lagen 2023 über denen des Vorjahrs, was insbesondere mit der Volatilität der Fallentwicklung infolge der Corona-Pandemie korreliert: Während zu Beginn der Pandemie aufgrund gestiegenen Schlichtungsbedarfs Mehreinnahmen resultierten, führte die gedrosselte Reisetätigkeit der Lockdown-Phasen im Jahr 2022 zu massiven Mindereinnahmen. 2023 wiederum stiegen die Erlöse an, nachdem ab dem zweiten Halbjahr 2022 ein fortlaufend sehr hoher Falleingang mit zahlreichen Abschlüssen einherging (vgl. dazu ausführlich oben, Abschnitt III, Abs. 1 und 4).
- Da die Mitglieder für 2023 eine Anpassung der Mitgliedsbeiträge beschlossen hatten, lagen die **Erlöse aus Mitgliedsbeiträgen** 2023 über dem Vorjahr.

Kostenstruktur

Prägend für die Kostenstruktur der Schlichtungsstelle waren auch 2023 die **Personalkosten** (Anteil an den Gesamt-Aufwendungen: rund 82%) und die **Raumkosten** (rund 11%).

Kostenentwicklung

Im Jahr 2022 war die Schlichtungsstelle aufgrund der schwierigen Einnahmeentwicklung (s.o.) zu einem besonders strikten Kostenmanagement gezwungen, inkl. Verzicht auf grundsätzlich wichtige Investitionen. Die kostendeckende Erlös-Entwicklung 2023 ermöglichte, den entstandenen Investitions-Stau etwas auszugleichen, u.a. zugunsten einer zeitgemäßen Hardware-Ausstattung (z.B. Laptops für Mobile Work).

Ergebnisumlage

Die Schlichtungsstelle arbeitet wirtschaftlich, es besteht jedoch keine finanzielle Gewinnorientierung, 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 Schlichtungsstelle an diese. Der Berechnungsschlüssel ist in beiden Fällen der Anteil eines Unternehmens am Volumen aller Fallabschlüsse im jeweiligen Geschäftsjahr. Die degressive Einnahmeentwicklung im Jahr 2022 resultierte in einer negativen Ergebnisumlage; umso erfreulicher ist es, dass sich aus den 2023 kostendeckenden Erlösen für das Berichtsjahr eine positive Ergebnisumlage ergibt, die den 2022 leider erforderlichen Zuschuss kompensiert.

Budget 2024

Die Mitglieder des Trägervereins der Schlichtungsstelle stimmten dem Budget-Entwurf für 2024 am 08.11.2023 zu. Das übergeordnete Ziel bleibt die finanzielle Stabilität des Vereins sowie dessen verlässliche Leistung zugunsten der außergerichtlichen Streitbeilegung. In diesem Kontext sind insbesondere die genehmigten Budget-Positionen für eine zeitgemäße IT (u.a. Datensicherheit, Update des Case-Management-Systems) sowie für die Mitarbeitergewinnung und -bindung wesentlich.

2. Das Team der Schlichtungsstelle

2023 arbeiteten bei der Schlichtungsstelle durchschnittlich **41,9** Vollzeitäquivalente (VZÄ):

VZÄ	2023	2022	2021
Team gesamt	41,9	37,1	41,5
Schlichter:innen/Volljurist:innen	22,3	20,0	23,5
Referent:innen Streitbeilegung	7,7	5,8	6,8
Referent:innen Administration	8,0	7,3	7,2
Leitung/Geschäftsführung	3,9	4*	4*

** Ab 2022 wurden die Teamleitungen unter „Leitung/Geschäftsführung“ rubriziert (zuvor: Schlichter:innen/ Volljurist:innen); für einen schlüssigen Vergleich wurde dies hier auch für 2021 angepasst.*

Unterstützung leisteten zudem Studierende der Technischen Universität, der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin sowie juristisch vorgebildete Mini-Jobbende.

23

Mitarbeitende der Schlichtungsstelle nahmen auch 2023 an rechtlichen Fachtagungen sowie internen Weiterbildungen teil, z.B. Fachdiskussionen zu ausgewählten Rechtsthemen, „LunchTalks“ mit Akteur:innen unterschiedlicher Segmente der Streitschlichtung, Schulungen zum Datenschutz, Windows-Anwendungen sowie Kommunikations- bzw. Konfliktmanagement-Trainings.

3. Vereinsstatuten

Satzung

Im November 2023 beschlossen die Mitglieder des Trägervereins, den Namen der Schlichtungsstelle zu aktualisieren, entsprechend war die Satzung anzupassen. Der Name „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“ ist mit Publikation dieses Berichts bereits im Vereinsregister eingetragen und wird im Laufe des Jahres 2024 der Öffentlichkeit systematisch vermittelt (vgl. auch Abschnitt V, Abs. 5).

Verfahrensordnung

Die Verfahrensordnung wurde im November 2023 marginal bzgl. der Vertretungsregelung (§ 4) aktualisiert.

Beitragsordnung

Die aufwandsbezogene, auf Kostendeckung ausgerichtete Beitragsordnung 2023 bewährte sich, daher beschlossen die Mitglieder, diese 2024 im Kern fortzuschreiben. Lediglich differenziert wurden die Mitgliedsbeitrags-Regelungen für Unternehmen, die über einen Verband auch Mitglied der Schlichtungsstelle sind.

4. Mitglieder

Mitgliederentwicklung

Auch 2023 beteiligten sich rund 400 Verkehrs- und Reiseunternehmen am Verfahren der Schlichtungsstelle, es gab keine wesentlichen Veränderungen bei der Mitgliedschaft des Trägervereins.

Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung am 08.11.2023 fand online statt. Die Mitglieder billigten den vorgelegten Jahresabschluss 2022 und entschieden positiv über diverse Beschlussvorlagen zu Rahmenbedingungen der Schlichtungsarbeit (vgl. Abschnitt VI, Abs. 1 und 3).

Die Mitglieder dankten dem ausscheidenden Vorstandsmitglied Dr. Tobias Heinemann für seine Tätigkeit. Neu ins Vorstandsteam gewählt wurde Christiane Leonard, Hauptgeschäftsführerin des Bundesverbandes Deutscher Omnibusunternehmen e.V. (bdo), die sich bereits seit vielen Jahren auch im Beirat der Schlichtungsstelle engagiert.

5. Vorstand

Zusammensetzung des Vorstands-Teams:

Dr. Heinemann, Tobias	Transdev GmbH – bis 01.09.2023
Hoppe, Michael	BARIG e.V.
Leonard, Christiane	bdo e.V. – ab 08.11.2023
Meynköhn, Axel	W.D.R. GmbH
Dr. Peterson, Michael	DB AG – Vorsitzender des söp-Trägervereins
Pordomm, Marcel	LH AG – kontinuierlicher Gast im Vorstands-Team
von Randow, Matthias	BDL – stellv. Vorsitzender des söp-Trägervereins

6. Beirat

Beiratssitzungen

Inhaltliche Schwerpunkte der online durchgeführten Frühjahrssitzung am 13.03.2023 waren neben dem Bericht seitens der Schlichtungsstelle:

- „Finanzierung und rechtlicher Rahmen von Schlichtung in Österreich“: Impulsvortrag von Maria-Theresia Röhsler, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, mit anschließender Diskussion
- Option einer staatlichen (Ko-)Finanzierung von Schlichtung in Deutschland: Diskussion
- Trends rund um Fahrgast-/Passagierrechte

Die Herbstsitzung des Beirats am 08.11.2023 fand in Präsenz statt. Nach dem Bericht der Schlichtungsstelle standen die folgenden Themen auf der Agenda:

- „Schlichtung und kommerzielle Rechtsdienstleister. Spaltung der Rechts- und Konfliktkultur“: Impulsvortrag von Prof. Dr. Reinhard Greger, Richter am BGH a.D., Univ.-Prof. i.R., mit anschließender Diskussion
- Weiterentwicklung des Schlichtungsverfahrens

Beiratsmitglieder

Gemäß Satzung der Schlichtungsstelle gehören dem Beirat max. acht Vertreter:innen der Mitgliedsunternehmen/-verbände, max. acht Vertreter:innen von Verbraucherinteressen wahrnehmenden Vereinen/Verbänden/Stiftungen und max. acht weitere Vertreter:innen (einer der Wissenschaft, max. drei der Bundesregierung, maximal drei des Deutschen Bundestages und einer der Länder) an. Im Berichtsjahr 2023 gehörten dem Beirat der Schlichtungsstelle die folgenden Mitglieder an:

Für die Verbraucher:innen:

Curth, Gerhard	Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV)
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 / Till, Claudia	Stiftung Warentest
Weinrich, Andreas	Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

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, Christiane	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo)
Pordomm, Marcel	Deutsche Lufthansa AG
von Randow, Matthias	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL)
Schnabel, Silke	AirFrance / KLM

25

Vertreter:innen aus Politik & Wissenschaft:

Dohnt, Michael	MdB, CDU-Bundestagsfraktion
Dr. Entelmann, Lars	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Plobner, Jan	MdB, SPD-Bundestagsfraktion
Roder, Matthias	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
Schoen, Harald	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Prof. Dr. Staudinger, Ansgar	Universität Bielefeld
Weiss, Christine	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz
Wiehle, Wolfgang	MdB, AfD-Bundestagsfraktion

Wir danken für Ihr Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle und sind gern für Sie da, sollten Sie Fragen oder Feedback an uns richten wollen.

Berlin, den 21.03.2024