

söp_Jahresbericht 2011

Vorwort

Die söp blickt auf ihr zweites Geschäftsjahr zurück. Den Schwung, der mit jedem Neustart verbunden ist, möchten wir auch in 2012 weiter nutzen. Er hat 2011 viel Positives zur Beilegung von Streitigkeiten und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit von Reisenden im öffentlichen Personenverkehr gebracht. Im vorliegenden Jahresbericht wird zugleich deutlich, dass bereits jetzt im besten Sinn des Wortes von einer „konsolidierten Schlichtungsstelle“ gesprochen werden kann. Die organisatorischen Abläufe des Schlichtungsverfahrens sind weiter optimiert. Die Finanzierung ist sowohl für die söp als auch für die Mitgliedsunternehmen tragfähig gestaltet. Der service- und praxisorientierte Ansatz der söp-Schlichtung hat sich bewährt. Die öffentliche Wahrnehmung der söp ist positiv.

Qualität wird zu Recht von den Beteiligten des Schlichtungsverfahrens, also den Reisenden und den Verkehrsunternehmen, eingefordert. Die söp setzt alles daran, dass diesem Anspruch in jedem einzelnen Schlichtungsfall entsprochen wird. Die dafür erforderlichen fachlichen Voraussetzungen, insbesondere in der Rechts- und Verkehrskompetenz, sind gewährleistet. Objektivität, Neutralität sowie hohe Transparenz sind unsere Maßstäbe für eine Schlichtung mit Augenmaß, was zugleich die Kundenzufriedenheit wieder herstellen lässt. Dies ist nach Auffassung der söp Garant für den Erfolg der Schlichtung und zugleich der Garant, dass Gerichtsprozesse vermieden werden oder, wie im Luftverkehr zu beobachten, Reisende nicht mit eigener Kostenbeteiligung Unternehmen beauftragen, die – einem Inkassobüro ähnlich – ihre Forderungen geltend machen.

3.500 Schlichtungsanträge in 2011, über 7.500 seit dem Start im Dezember 2009, bekräftigen uns in der Annahme, dass eine Schlichtungsstelle für die Branche des öffentlichen Personenverkehrs sinnvoll und notwendig ist. Dies wird auch auf Unternehmensseite immer mehr anerkannt: 120 Verkehrsunternehmen beteiligen sich inzwischen an einer Schlichtung durch die söp. Und obwohl die Annahme der Schlichtungsempfehlung auf dem Prinzip der Freiwilligkeit beruht, liegt die Schlichtungsquote bei nahezu 90 %. Hierin sehen wir eine Anerkennung unserer Arbeit bei der Herbeiführung eines gerechten Interessenausgleichs. Besonders erfreulich ist der weitere Umstand, dass die Verkehrsunternehmen Überlegungen aus unseren Schlichtungsempfehlungen als Anregungen aufnehmen, um ihr eigenes Kunden- und Beschwerdemanagement zu optimieren.

Unser Angebot steht weiterhin allen Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs offen.

Inwieweit im nächsten Jahresbericht von einer erfolgreichen Schlichtung für Flugreisende in größerem Umfang als bisher berichtet werden kann, bleibt abzuwarten. Der Gesetzentwurf der Bundesregierung vom 01. März 2012 zur Schlichtung im Luftverkehr ist jedenfalls eine gute Ausgangsbasis, das im Koalitionsvertrag der Bundesregierung festgelegte Ziel einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle zu verwirklichen. [söp-Anmerkungen zum Referentenentwurf](#)

Die aktuell laufenden Gespräche stimmen optimistisch, dass eine gute Lösung für die Reisenden gefunden wird. Die im Gesetzentwurf in Erwägung gezogene „Triple-Struktur“ (eine neben der söp bestehende behördliche Schlichtungsstelle sowie eine separate Schlichtungsstelle der Flugunternehmen) sollte allerdings dringend überdacht werden. Eine solche Struktur würde Unklarheit beim Reisenden schaffen. Sie ist weder sachgerecht noch ökonomisch oder in der Praxis erprobt. Die söp steht für eine schlanke, effiziente und mit hoher Akzeptanz und Glaubwürdigkeit ausgestattete „Schlichtung aus einer Hand“, die söp ist „ready for take off“.

Im Schiffs- und verstärkt noch im Busverkehr werden die anstehenden Regelungen der EU unser Schlichtungsangebot weiter komplettieren. Auch im Bereich des lokalen ÖPNV zeichnet sich ein größer werdendes Interesse der Verkehrsunternehmen ab, mit der söp zusammen zu arbeiten.

Interesse an der söp-Schlichtung haben ferner die Medien und die Fachöffentlichkeit. Unsere Erfahrungen aus der Schlichtungsarbeit werden geschätzt und als ebenso informativ wie sachdienlich bewertet.

Ein besonderes Augenmerk richtet die söp auf die Stärkung des Schlichtungsgedankens auf nationaler und vor allem auf europäischer Ebene. Sie bringt ihre Praxiserfahrungen in die einschlägigen Fachdiskussionen ein. So tritt sie etwa dafür ein, dass in den die Rechte von Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisenden betreffenden Verordnungen der EU neben den „nationalen Durchsetzungsstellen“ zur hoheitlichen Prüfung der Einhaltung von Fahrgast- und Fluggastrechten auch eine für den Verbraucher und die Verfolgung seiner Ansprüche einzurichtende verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle Eingang findet.

Die Schlichtung in der gesamten Branche „Öffentlicher Personenverkehr“ als geschätztes Instrumentarium zur Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit auszubauen – daran wird das gesamte söp-Team auch 2012 arbeiten.

Wir freuen uns, wenn Sie uns auf diesem Weg mit konstruktiver Kritik weiterhin positiv begleiten und unterstützen.

Berlin, im März 2012

Edgar Isermann
Leiter der Schlichtungsstelle

Heinz Klewe
Geschäftsführer

Kapitel	Seite
1. Der Ausbau	4
2. Die Finanzierung	4
3. Das Controlling	5
4. Die Schlichtungsanträge	6
5. Die Schlichtung	9
6. Die Akzeptanz	14
7. Die Unterstützer	15
8. Der Informationstransfer	20
9. Die Öffentlichkeitsarbeit	20
10. Die Mitglieder	21
11. Der Beirat	22
12. Die Vereinsstatuten	22
13. Die Bitte (an Sie)	23

1. Der Ausbau

- **Bürraum:** Anfang Februar wird das Problem steigenden Platzbedarfs durch einen schon bei Abschluss des Mietvertrages zu Lasten des Vermieters vereinbarten Umbau (Raumteilung) gelöst.
- **Personal:** Entsprechend der steigenden Zahl eingehender Schlichtungsanträge und dem Anspruch der söp, schnell und qualitativ hochwertig zu schlichten, wird im April das Schlichter-Team um Frau Dr. Carola Korff (zuvor Rechtsanwältin in der Anwaltssozietät Freshfields Bruckhaus Deringer LLP) verstärkt.
- **Organisation:** Im März erfolgt die Übertragung der Aufgaben der „Schlichtungsstelle für den Nahverkehr in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt“ auf die söp. Dabei stellt sich u.a. die Frage nach dem Fortbestand des für die Arbeit der regionalen Schlichtungsstelle gegründeten Beirats. Diesem gehören Vertreter der Verbraucher-/Fahrgastverbände, der Verkehrsunternehmen und der Landesministerien an. Sach- und lösungsorientiert wird der Beirat als „söp-Regionalbeirat“ in die vorhandene Organisationsstruktur der söp eingebunden. Damit können weiterhin die eher regional-spezifischen Aspekte der Schlichtung analysiert bzw. diskutiert werden. Entsprechend dieser pragmatischen Lösung sollen bei Bedarf künftig auch Fachgruppen gebildet werden (z.B. Fachgruppe Flugverkehr), um verkehrsträgerspezifische Themen der Schlichtungsarbeit stärker in den Fokus zu rücken. [Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost](#); [söp-Organigramm](#)
- **Corporate Design:** Im Außenauftritt wird der verkehrsträgerübergreifende Ansatz der söp mit einer entsprechenden Bildmarke unterstützt.



(Photographic, Villard Salibi)

- **Technik:** Der Webauftritt der söp wird ausgebaut und verbessert (u.a. informativer, sicherer und durch (Teil-)Übersetzungen ins Englische, Französische und Niederländische für nicht der deutschen Sprache mächtige Reisende verständlicher). Die Leistungsfähigkeit der EDV wird erhöht und die verkehrsträgerübergreifend ausgelegte Datenbank im Sinne eines effizienten Schlichtungsverfahrens weiter optimiert. [söp-Data](#); [Website](#)
- **Dank:** Auch dieses Jahr möchte sich das söp-Team bei allen bedanken, die unsere Arbeit konstruktiv begleitet haben (und das waren sehr viele). [söp-Team](#)

2. Die Finanzierung

- **Aufbaukosten:** Das der söp für den Aufbau der Schlichtungsstelle zur Verfügung gestellte (sechsstellige) Darlehen wird nach einer Umlage von den söp-Gründungsmitgliedern im Januar vollständig getilgt. Künftig dem Trägerverein beitretende Mitglieder werden somit nachträglich nicht an den Aufbaukosten der Schlichtungsstelle beteiligt.
- **Rechnungsprüfung:** Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit und Vollständigkeit der extern geführten Buchführung und der vorgelegten handelsrechtlichen Jahresabschlüsse der söp für das Rumpfgeschäftsjahr 2009 und für das Geschäftsjahr 2010. Dies gemäß den gesetzlichen handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen

der Vereinssatzung. Der Rechnungsprüfer stellt in seinem Bericht vom 17. März keine Beanstandungen fest.

- **Jahresabschlüsse:** Die Jahresabschlüsse 2009/2010 sowie der fortgeschriebene Budgetplan 2011 werden von den Mitgliedern des söp-Trägervereins am 06. Juni ohne Gegenstimmen gebilligt.
- **Betriebskosten:** Die zu Jahresbeginn fälligen Mitgliedsbeiträge sowie die monatlich in Rechnung gestellten Pauschalen für abgeschlossene Schlichtungsfälle bilden das Fundament der söp-Finanzierung. Eine bereits Anfang des zweiten Quartals sich abzeichnende positive Entwicklung – sinkende Kosten einerseits, steigende Mitgliedszahlen und Fallabschlüsse andererseits – führt dazu, die vor söp-Gründung im Juli 2009 beschlossene Beitragsordnung zu überarbeiten. Leitidee hierbei, die starre Fallpauschale durch eine aufwandsabhängig gestaffelte Fallpauschale abzulösen, um die entstehenden Kosten realer abbilden zu können. Die söp-Mitglieder stimmen am 15. November sowohl dem vorgelegten Entwurf einer neuen Beitragsordnung wie auch den für die transparente Zuordnung der Fälle zu den jeweiligen Aufwandsstufen vorgelegten Aufwandsbemessungskriterien zu.
Mit der ab Januar 2012 vorgesehenen Inkraftsetzung der neuen Beitragsordnung wird eine Reduzierung der spezifischen Fallkosten um rund 17 % möglich.
- **Rückerstattung:** Vor dem Start der söp im Dezember 2009 gehen die Mitgliedsunternehmen hinsichtlich der Finanzierung der Schlichtungsstelle trotz Einnahmen aus Mitgliedsbeiträgen und Fallpauschalen von einer jährlichen Unterdeckung aus. Das Delta soll durch die in der Satzung verankerte Möglichkeit einer Umlagenerhebung geschlossen werden. Erfreulicherweise kann 2011 auf die Erhebung einer solchen Umlage verzichtet werden und stattdessen sogar ein hoher fünfstelliger Betrag rückerstattet und für die Liquiditätssicherung des laufenden Geschäfts eingesetzt werden. Die söp ist satzungsgemäß in keiner Weise wirtschaftlich tätig. [söp-Satzung](#)
- **Budget 2012:** Entsprechend dem Budgetplan wird auch für das dritte Geschäftsjahr – trotz des aufgrund der neuen söp-Beitragsordnung erwarteten geringeren Fallpauschalen-Aufkommens – keine Umlage erforderlich sein. Die söp verfolgt vielmehr weiterhin das Ziel, den Kunden des öffentlichen Personenverkehrs eine nicht aus Steuermitteln finanzierte Anlaufstelle zur Beilegung von Streitigkeiten zu bieten und sich aus Mitgliedsbeiträgen und (möglichst geringen) Fallpauschalen zu finanzieren. In diesem Sinne sollen weitere Möglichkeiten für Effizienzsteigerungen geschaffen und genutzt werden.

3. Das Controlling

- **Arbeitsergebnis:** Die Zahl der pro Schlichter und Monat abgeschlossenen Fälle steigt 2011 auf über 50 (ermöglicht u.a. durch Feinjustierungen der internen Verfahrensabläufe). So werden etwa von den söp-Schlichtern (Volljuristen) ursprünglich eigenständig erledigte Arbeitsschritte im Bereich der Vor- und Nacharbeiten auf studentische Mitarbeiter (insb. der Fachrichtung Recht, Wirtschaft) sowie auf Rechtsreferendare (Ausschreibung wird 2011 vorbereitet) delegiert. Zur Effizienz- und Qualitätssteigerung trägt zudem söp-Data bei, ein eigens für die verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsarbeit entwickeltes Datenbank- und Fallbearbeitungssystem. Ebenfalls wirken sich die für Bahn- und Flugreisende auf der söp-Website angebotenen und 2011 in der Handhabung durch die Reisenden verbesserten Online-Formulare effizienzsteigernd aus. [Online-Formular Bahn](#); [Online-Formular Flug](#)
- **Datensicherheit:** Zur Erhöhung der Datensicherheit wird 2011 der Internetauftritt auf „https-Protokoll“ (Hypertext Transfer Protocol Secure) umgestellt. Es dient der Authentifizierung der Kommunikation zwischen Web-Server und Browser im World Wide Web. Online eingegebene Beschwerden werden – zum Schutz vor unbefugten externen Zugriffen – nunmehr verschlüsselt übertragen. [Saferpage](#)

- **Medien-Controll:** Die Resonanzprüfung erfolgt im Wesentlichen durch eine professionelle externe Online-Medienbeobachtung. Hierbei werden, ähnlich den klassischen Zeitungsausschnittsdiensten, die Nachrichtenquellen auf die für die söp relevanten Stichwörter durchsucht. Auch 2011 wird über die söp sehr positiv berichtet. Der Umstand, dass die Schlichtung für Fluggäste bei der söp aufgrund der noch ausstehenden Kooperation der Flugunternehmen erst in Einzelfällen möglich ist, wird zwar kritisch kommentiert, der söp aber nicht negativ angelastet.
- **Bachelor-Arbeit:** Einen externen Blick auf die interne Arbeit der söp richtet Monika Tamm im Rahmen ihrer Bachelor-Arbeit „Möglichkeiten der Prozessmodellierung und -optimierung einer Schlichtungsstelle unter Berücksichtigung der satzungsgemäßen eigenen Ansprüche an die Verfahrensstandards“ (Studiengang Wirtschaft und Recht an der Technischen Hochschule Wildau [FH]). Das söp-Team dankt Frau Tamm für ihr Engagement und ihre zahlreichen Anregungen.
- **Hinweise:** Zunehmend weisen die Mitgliedsunternehmen in ihren Publikationen bzw. im Internet auf ihre Mitgliedschaft bei der söp hin (Beispiele: [BVG](#); [DB](#); [Keolis](#); [NEB](#); [S-Bahn Berlin](#); [Veolia](#)).
- **Telefonkontakte:** Die Zahl der Reisenden, die sich werktäglich in der Zeit von 10 bis 16 Uhr mit Fragen an die söp wenden, steigt 2011 auf über 2.600 (+ 6 %). Im Vordergrund der Anrufe stehen Fragen zu den Fahrgast- bzw. Passagierrechten. Da die söp keine Rechtsberatung leistet, wird bei rechtlichen Fragestellungen auf die regional zuständige Verbraucherzentrale bzw. auf andere Möglichkeiten zur Einholung rechtlichen Beistandes hingewiesen.
- **Web-Auftritt:** Jeden Monat wird der söp-Auftritt im Internet u.a. mit Blick auf die Zahl der Zugriffe, die Auffindbarkeit der Seite im Netz und ihre Reputation analysiert. Die Ergebnisse liefern Möglichkeiten oder Notwendigkeiten zum Handeln (z.B. wenn Missverständliches oder Falsches im Internet über die söp geschrieben wird). [Spiegel Online Forum](#)

4. Die Schlichtungsanträge

- **Antragseingang:** Im Vergleich zum Vorjahr steigen in 2011 die bei der söp eingehenden Schlichtungsanträge um rund 11 % auf nunmehr 3.961 Anträge (vgl. Abb. 1).

Bahnreisen: Die Zahl der Schlichtungsanträge von Bahnreisenden erhöht sich 2011 von 2.069 auf 2.448 (+ 18 %). Für diesen Anstieg dürften neben dem inzwischen höheren Bekanntheitsgrad der söp insbesondere temporäre verkehrs- bzw. witterungsbedingte Ereignisse ursächlich sein (vgl. Abb. 2).

Flugreisen: Auch die Zahl der Schlichtungsanträge von Flugreisenden steigt im Vergleich zum Vorjahr, wenngleich nur sehr gering: von 1.496 in 2010 auf 1.513 in 2011 (+ 1 %). Hierzu ist anzumerken, dass die söp, wie bereits schon seit dem vierten Quartal 2010, auch im gesamten Jahr 2011 bei telefonisch eingehenden Schlichtungsanfragen dezidiert auf die noch ausstehende Kooperation der Airlines verweist. Gegenüber den Medien betont die söp zudem, dass unter www.soep-online.de zwar hilfreiche Informationen für Fluggäste abrufbar sind, die söp zurzeit aber darüber hinaus keinen substanziellen Beitrag zur Streitbeilegung leisten kann (vgl. Abb. 3).

Zum Jahresabschluss 2011 liegen der söp 2.300 den Flugverkehr betreffende Schlichtungsanträge vor. Für diese „Altfälle“ schlägt die söp im Rahmen der Diskussion um eine Schlichtungsmöglichkeit für Flugreisende eine pragmatische (Übergangs-)Regelung vor, die auf einer pauschalen Empfehlung zur Streitbeilegung beruht. Somit könnte ein einfacher und sicherlich auch verbraucherpolitisch begrüßter Übergang bis zum offiziellen Start der „Schlichtung für Flugreisende“ geschaffen werden – zum Vorteil der Luftverkehrsunternehmen als auch deren Kunden.

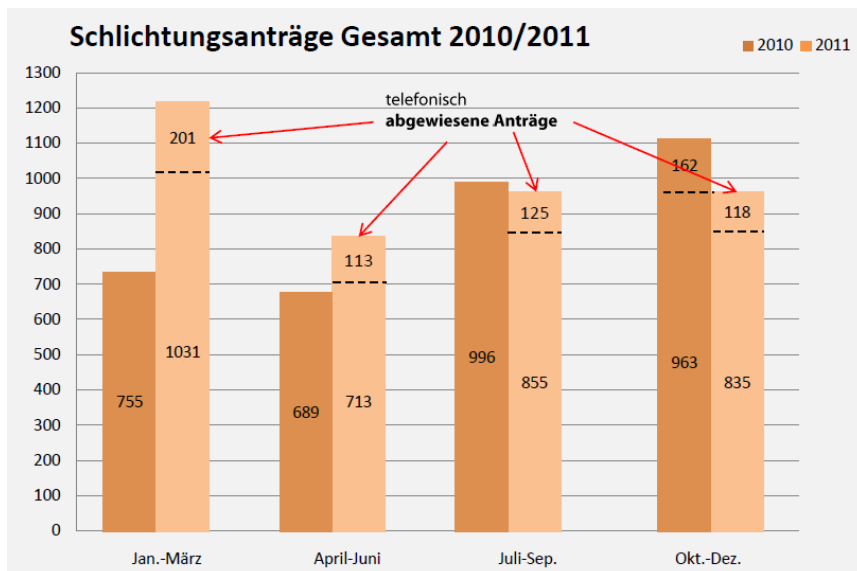


Abb. 1: Schlichtungsanträge Gesamt 2010 /2011

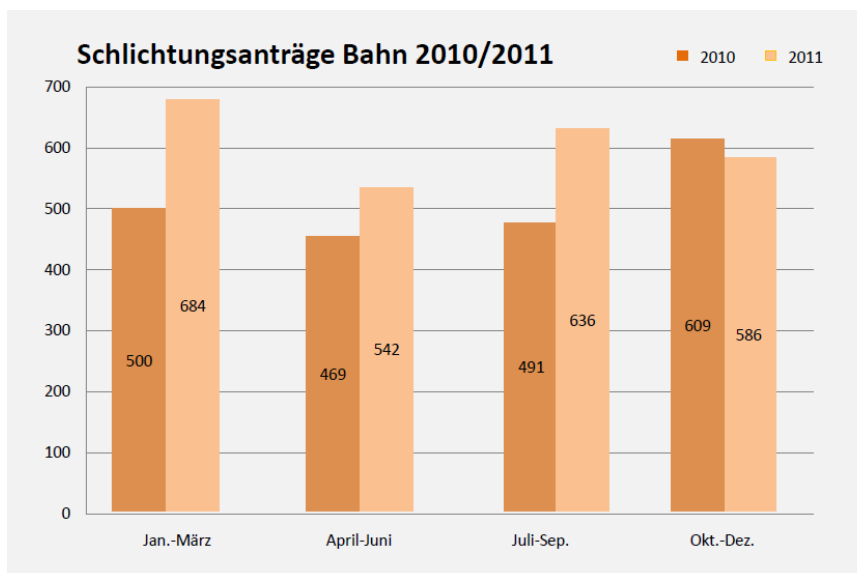


Abb. 2: Schlichtungsanträge Bahn 2010/2011

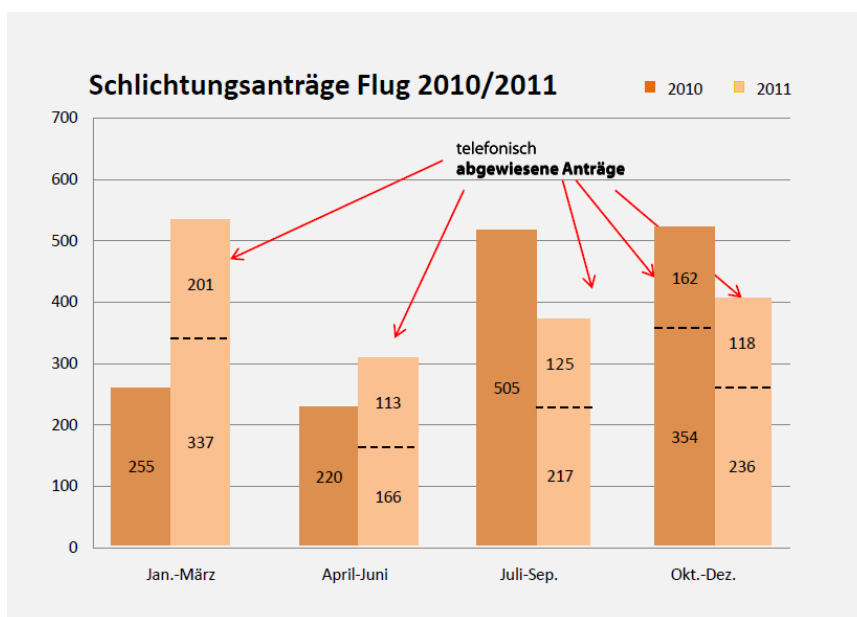


Abb. 3: Schlichtungsanträge Flug 2010/2011

Nahverkehr: Im Frühjahr 2011 übernimmt die söp die Aufgaben der zuvor für die Länder Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt zuständigen Schlichtungsstelle Nahverkehr des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV). Die Arrondierung um den öffentlichen Nahverkehr stärkt den Ansatz der bundesweiten und verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung der söp.

Insgesamt gehen für den lokalen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) 2011 bei der söp rund 60 Fälle ein, die jedoch aufgrund fehlender Mitgliedschaften der Verkehrsunternehmen von der söp zumeist abgelehnt werden müssen. Die Zahl der zulässigen Schlichtungsanträge ist mit 30 Fällen gering.

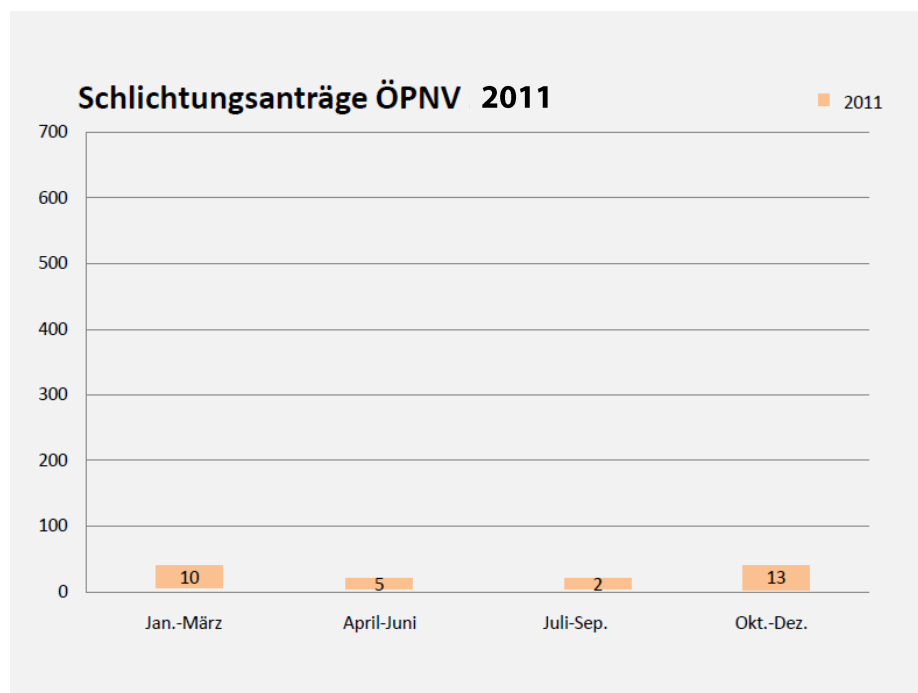


Abb. 4: Schlichtungsanträge ÖPNV 2011

Fernbus-/Schiffsverkehr: Aus dem Bereich des Fernbus- bzw. Schiffsverkehrs, für den die auf europäischer Ebene beschlossenen Passagierrechte in Deutschland derzeit noch nicht gültig sind, gehen im zweiten Geschäftsjahr insgesamt 15 Schlichtungsanträge ein (2010 waren es elf Schlichtungsanträge).

- **Beschwerdehintergrund:** Auch 2011 weisen zahlreiche Beschwerdeführer explizit darauf hin, dass es ihnen nicht vorrangig um eine finanzielle Wiedergutmachung eines aus ihrer Sicht erlittenen Schadens geht. Ihnen gehe es vielmehr darum, mit ihrem Anliegen ernst genommen zu werden. Zudem wünschen sie sich, dass der aus ihrer Sicht berechtigte Beschwerdeanlass künftig vermieden und somit das Verkehrsangebot insgesamt kundenfreundlicher gestaltet wird. Zur Untermauerung dieses Anliegens kündigen zahlreiche Beschwerdeführer an, den Entschädigungsbetrag nicht behalten, sondern spenden zu wollen. Querulatorische Eingaben bleiben weiterhin die Ausnahme (max. 1 %).
- **Beschwerdegegenstand:** Von den die Bahn betreffenden Schlichtungsanträgen beruhen knapp 50 % auf Beschwerden aufgrund von Verspätungen und Zugausfällen. [Beschwerdegründe Bahn](#)
Bei Flugreisenden ist in fast 90 % aller Fälle eine Verspätung oder Annullierung des Fluges der Beschwerdegrund. [Beschwerdegründe Flug](#)
Reisende im ÖPNV stellen ihren Schlichtungsantrag zumeist, weil ihnen ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ abverlangt wird.

5. Die Schlichtung

- **Schlichtungsempfehlungen:** Somit sind also auch im Jahr 2011 Verspätungen im Bahn- und Flugverkehr sowie ausgefallene Züge bzw. annullierte Flüge die „klassischen Schlichtungsfälle“. Reisende verweisen auf Unannehmlichkeiten, verpasste geschäftliche Termine und auf die Notwendigkeit der Nutzung alternativer Verkehrsmittel oder einer Hotelbuchung. Hierfür verlangen sie Entschädigung.

Darüber hinaus finden sich zahlreiche weitere Fallkonstellationen, die Reisende dazu veranlassen, nach einer aus ihrer Sicht nicht zufriedenstellenden Antwort durch das Verkehrsunternehmen bei der söp einen Schlichtungsantrag zu stellen.

Für die Notwendigkeit des von der söp gewählten verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsansatzes sprechen die vielen Beschwerden, denen eine Reise zugrunde liegt, bei der mehrere verschiedene Verkehrsmittel hintereinander genutzt wurden (-> Reisekette). Nicht selten werden hier Reisende bei vorgetragener Beschwerde von einer Stelle zur anderen, von einem Verkehrsunternehmen zum nächsten ver- und wieder zurückverwiesen. Gerade in diesen Fällen ist für Reisende eine zentrale Anlaufstation („one face to the customer“) von Bedeutung, die den Fall juristisch und verkehrlich kompetent beurteilen und eine unparteiische Empfehlung zur beidseitig akzeptierten Streitschlichtung geben kann.

Im Jahresbericht 2009/2010 haben wir an dieser Stelle in aller Kürze Beispiele aufgeführt, die das Spektrum der bei der söp eingehenden Beschwerden anschaulich machen. In diesem Jahresbericht möchten wir, wie von vielen Leserinnen und Lesern letztes Jahr angeregt, einige Schlichtungsfälle detaillierter darstellen:

1. Erstattung der Ticketkosten

Sachverhalt: Der Beschwerdeführer kaufte eine Fahrkarte für eine Fahrt am 08.06.2010 von Bochum nach Fischen zu einem Preis von 248 EUR zuzüglich Reservierungen i.H.v. 18 EUR. Der Beschwerdeführer ist schwerbehindert (GdB 50%) und schon seit Jahren in fachorthopädischer Behandlung. Während der Reisevorbereitungen kam es zu einer plötzlichen Verletzung der Lendenwirbelsäule. Kurz darauf setzte eine stärkere Taubheit in beiden Beinen ein. Der Beschwerdeführer begab sich zu seinem Arzt und wurde über zwei Tage ambulant behandelt. Der behandelnde Arzt bescheinigte eine Reiseunfähigkeit vom 07.06. bis 08.06.2010. Dies konnte der Beschwerdeführer durch ein ärztliches Attest nachweisen. Die geplante Reise trat der Beschwerdeführer nicht an.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Da der Beschwerdeführer die Fahrkarte nicht nutzen konnte, machte er die Erstattung der Ticket- und Reservierungskosten bei dem Verkehrsunternehmen geltend, bei dem er die Fahrkarte gekauft hatte. Die Erstattung wurde aber mit Hinweis auf die Beförderungsbedingungen abgelehnt. Eine Erstattung sei nur bis zu dem Tag möglich, der dem ersten Geltungstag vorausgehe. Da der Beschwerdeführer erst nach dem ersten Geltungstag den Antrag auf Fahrpreiserstattung gestellt habe, könne eine Erstattung nicht erfolgen.

Schlichtungsarbeit: Die söp stellte zunächst fest, dass der Beschwerdeführer unverschuldet die Reise nicht angetreten hat. Trotz äußerster Vorsicht in seinen Bewegungsabläufen konnte er die Verletzung nicht vermeiden. Überdies sollte die jährlich stattfindende Fahrt nach Fischen auch der Erholung bzw. Kurbehandlung des Beschwerdeführers dienen. Ausgehend von seinen Beförderungsbedingungen hat das Verkehrsunternehmen in besonderen Härtefällen aus Gründen der Billigkeit die Möglichkeit, einen Umtausch oder die Erstattung zuzulassen, auch wenn die allgemeinen Voraussetzungen nicht erfüllt sind. Nach Auffassung der söp lagen diese besonderen Gründe hier vor. Der Beschwerdeführer hat glaubhaft durch ein ärztliches Attest versichern können, dass er vom 07.06. bis 08.06.2010 nicht reisefähig war und aufgrund seines Rückenleidens die fast 8-stündige Zugfahrt nicht durchgestanden hätte. Einzelheiten dazu, warum das Ticket nicht am Tag vor dem eigentlichen Reiseantritt zurückgegeben wurde, waren nicht mitgeteilt worden. Im Übrigen wies die söp darauf hin, dass der Beschwerdeführer für eine Fahrkarte gezahlt hat, ohne eine Leistung in Anspruch zu nehmen. Insofern könnten auch Ansprüche nach §§ 812ff. BGB wegen ungerechtfertigter Bereicherung bestehen. Zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit hat die söp daher vorgeschlagen, die Kosten für das nicht genutzte Ticket aus Kulanz abzüglich der bei rechtzeitiger Ticketrückgabe üblichen Bearbeitungsgebühr i.H.v. 15 EUR, d.h. einen Gesamtbetrag i.H.v. 233 EUR, zu erstatten. Der Vorschlag wurde von beiden Seiten einvernehmlich angenommen.

2. Alternativbeförderung nach Zugausfall

Sachverhalt: Der Beschwerdeführer erwarb Tickets mit Zugbindung für eine Fahrt von Krefeld über Brüssel nach Avignon für insgesamt 164 EUR. Kurz vor der Abfahrt des Zuges in Krefeld wurde ohne nähere Begründung informiert, dass der Zug ausfalle. Da weder Zug- noch Bahnpersonal zugegen war, musste der Beschwerdeführer schnell in Eigenregie handeln, um rechtzeitig nach Köln zu seinem Anschlusszug zu kommen. Es gelang ihm, eine Pkw-Mitfahrt zu organisieren. Die weitere Reise mit der Bahn verlief dann planmäßig. Im Nachgang wandte er sich an das Servicecenter Fahrgastrechte und forderte einen Ersatz der PKW-Kosten für die ca. 60 km lange Fahrt.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Das Servicecenter Fahrgastrechte lehnte eine Erstattung von 18 EUR (60 x 0,30 EUR) mit dem Hinweis ab, dass kein Anspruch auf die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels bestanden habe.

Schlichtungsarbeit: Zugunsten des Verkehrsunternehmens hat die söp berücksichtigt, dass es nach Art. 18 Abs. 3 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) nur dann zur Organisation eines „alternativen Beförderungsdienstes“ verpflichtet ist, wenn „keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr besteht“. Im vorliegenden Fall war lediglich ein Zug ausgefallen. Der Beschwerdeführer hätte den nächsten Zug für seine Reise nach Köln nehmen können. Ein Anspruch des Beschwerdeführers auf Kostenersatz kam daher nicht in Frage. Zugunsten des Beschwerdeführers wurde jedoch berücksichtigt, dass er sich bemüht hatte, den Schaden so gering wie möglich zu halten, indem er sich nach Köln fahren ließ und so auf dem Großteil der Strecke planmäßig befördert werden konnte. Im Falle der Aufhebung der Zugbindung hätte er zwar später fahren können, dann aber sicher auch einen Anspruch auf Zahlung einer Verspätungsentschädigung für die dann verspätete Ankunft am Zielort gemäß Art. 17 Abs. 1 VO gehabt. Aus Sicht der söp war zudem nicht auszuschließen, dass seitens des Verkehrsunternehmens Informationspflichten gemäß Art. 8 Abs. 2 und 18 Abs. 1 VO verletzt wurden. Nach Abwägung der Gesamtumstände erschien es der söp zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit angemessen, dass der Beschwerdeführer aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10 EUR zur Verfügung gestellt bekommen sollte. Beide Seiten nahmen diesen Vorschlag an.

3. Taxikosten

Sachverhalt: Die Beschwerdeführerin kaufte ein Ticket für eine Fahrt nach Magdeburg, wo sie um 23:00 Uhr ankommen sollte. Tatsächlich betrug die Verspätung des Zuges bereits am Zwischenziel in Hannover 120 Minuten. Hier sei ihr gesagt worden, sie solle die nächste Verbindung nach Braunschweig nutzen und sich dort einen Taxigutschein ausstellen lassen, weil es zu dieser Zeit keine Verbindung mehr nach Magdeburg gebe. Um 0:55 Uhr erreichte die Beschwerdeführerin Braunschweig, traf dort jedoch nach ihren Angaben kein Bahnpersonal mehr an und fuhr deshalb direkt mit dem Taxi nach Magdeburg (Kosten: 159,34 EUR). Die Beschwerdeführerin wandte sich mit einem Erstattungsantrag an das Servicecenter Fahrgastrechte und bat um Erstattung der Taxikosten.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Die Beschwerdeführerin erhielt einen Betrag in Höhe von 80 EUR als anteilige Erstattung der Taxikosten.

Schlichtungsarbeit: Zugunsten des Verkehrsunternehmens wurde der bereits gezahlte Betrag berücksichtigt. Zugunsten der Beschwerdeführerin hat die söp zunächst den Art. 18 Abs. 3 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) geprüft. Nach dieser Norm muss das Verkehrsunternehmen einen „alternativen Beförderungsdienst“ organisieren, wenn „keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes“ mehr besteht. Da fahrplanmäßig an diesem Tag kein Zug mehr fuhr und eine andere Beförderung nicht angeboten wurde, kam ein Schadenersatzanspruch der Beschwerdeführerin in Betracht. In diesem Zusammenhang stellte die söp dar, dass die Begrenzung der Kostenersatzung auf den Maximalbetrag von 80 EUR zwar in den Beförderungsbedingungen des Verkehrsunternehmens, nicht aber in der VO enthalten war. Nach Abwägung der Gesamtumstände erschien es der söp zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit angemessen, dass die Beschwerdeführerin den Differenzbetrag in Höhe von 79,34 EUR gezahlt bekommen sollte. Das Verkehrsunternehmen bot daraufhin einen Reisegutschein im Wert von 75 EUR an. In Absprache mit der söp ging dieser Vorschlag an die Beschwerdeführerin. Sie war damit einverstanden.

4. Sturz auf dem Bahnsteig

Sachverhalt: Die Beschwerdeführerin stürzte im Bahnhof auf dem Abfahrtsbahnsteig. Bereits kurz nach der Zugeinfahrt sei das Abfahrtsignal ertönt, weshalb sie sich zügigen Schrittes zu ihrem Zugabschnitt begab. Es regnete und sie habe auf ihrem Weg daher nicht erkennen können, dass sich unter der Oberfläche einer Pfütze eine Vertiefung befand. Sie stürzte und erlitt eine Schleimbeutel- und Miniskusverletzung, weshalb sie physiotherapeutisch behandelt werden musste. Außerdem zog

sie sich Rippen- und Ellenbogenprellungen zu. Die Beschwerdeführerin verlangte die Erstattung der für die physiotherapeutische Behandlung angefallenen Kosten in Höhe von 240 EUR.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Das Verkehrsunternehmen lehnte die Haftung ab. Es räumte zwar ein, dass es Unebenheiten auf dem Bahnsteig gegeben habe. Allerdings seien diese für die Beschwerdeführerin deutlich erkennbar und der Unfall somit vermeidbar gewesen. Dass die Beschwerdeführerin aufgrund der Zugabfertigung zur Eile genötigt worden sei, wurde bestritten. Die Abfertigung des Zuges würde grundsätzlich erst dann eingeleitet, wenn erkennbar alle Reisenden eingestiegen seien. Im Schreiben des Verkehrsunternehmens wurde zudem die Frage gestellt, warum jemand freiwillig durch eine Pfütze steigt.

Schlichtungsarbeit: Trotz der rechtlichen Trennung von Fahrbetrieb und Infrastruktur ist ein Eisenbahnverkehrsunternehmen aufgrund eines Personenbeförderungsvertrags verpflichtet, Bahnanlagen, z.B. Bahnsteige, die der Fahrgast vor und nach der Beförderung benutzen muss, bereitzustellen und verkehrssicher zu halten. Im Falle der Verletzung von Verkehrssicherungspflichten haftet das Eisenbahnverkehrsunternehmen im Rahmen des Beförderungsvertrages gemäß §§ 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB und hat ein etwaiges Verschulden des Eisenbahninfrastrukturunternehmens in gleichem Umfang zu vertreten wie ein eigenes Verschulden (§ 278 BGB; BGH, 17.01.2012 - X ZR 59/11, Rn. 10). Ebenso kommt eine deliktische Haftung nach §§ 823 Abs. 1, 831 Abs. 1 BGB in Betracht. Zugunsten des Verkehrsunternehmens haben wir die folgenden Gesichtspunkte in unsere Überlegungen einbezogen: Die Einhaltung der im Verkehr gebotenen Sicherungspflichten bedeutet nicht die Abgabe einer Garantie dafür, dass jeglicher Unfall ausgeschlossen ist. Vielmehr ist der Verkehrssicherungspflichtige – von objektiv besonders einschneidenden Gefahrenlagen abgesehen – in der Regel nur gehalten, solche Gefahren zu beseitigen, auf die sich ein die normale Sorgfalt beachtender Verkehrsteilnehmer nicht selbst hinreichend einstellen und vor denen er sich nicht selbst hinreichend schützen kann (OLG Düsseldorf VersR 1989, 274). Nach eigenem Vortrag hat die Beschwerdeführerin trotz der von ihr vorgetragenen Umstände den Zustand des Bahnsteigs erkannt, ebenso die Pfütze. Sie konnte also die Gefahrenlage wahrnehmen. Da für sie aufgrund des aufgestauten Wassers die Tiefe der Pfütze nicht erkennbar war, hätte sie äußerste Vorsicht walten lassen bzw. der Pfütze ausweichen müssen. Dass ihr ein solches Verhalten nicht möglich war, wurde von der Beschwerdeführerin nicht vorgetragen. Ebenso ließ sich anhand der von der Beschwerdeführerin vorgelegten Fotos nicht ableiten, dass hier eine „objektiv besonders einschneidende Gefahrenlage“ vorlag. Dies spricht dafür, dass sich die Beschwerdeführerin unter dem Gesichtspunkt eines erheblichen Mitverschuldens auf die Gefahrenlage selbst hätte einstellen und diese somit vermeiden können. Zugunsten der Beschwerdeführerin hat die sÖp berücksichtigt, dass sich Fahrgäste auf dem Bahnsteig mitunter in einer besonderen (Stress-)Situation befinden, da sie sich auf den einfahrenden Zug und die ihnen nächst gelegene Wagentür konzentrieren. Dies lenkt die Aufmerksamkeit von der Bodenbeschaffenheit ab. Die sÖp konnte auch nachvollziehen, dass sich die Beschwerdeführerin durch Formulierungen in den Schreiben des Verkehrsunternehmens nicht angemessen behandelt fühlte. Ob eine individuelle und dem Einsteigevorgang der Fahrgäste zeitangemessene Freigabe durch das Zugpersonal erfolgt war, konnte anhand der vorliegenden Informationen nicht eindeutig beurteilt werden. Nach Abwägung der Gesamtumstände erschien der sÖp zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit die Übersendung eines Reise Gutscheines im Wert von 150 EUR als ein angemessener Ausgleich der betroffenen Interessen. Diese Schlichtungsempfehlung wurde beiderseits angenommen.

5. Mangelhafte Busfahrt

Sachverhalt: Der Beschwerdeführer und seine Freundin reisten mit einem Busunternehmen von München nach Zadar (Kroatien). Die Kosten für die Fahrt inkl. der Rückfahrt betrugen insgesamt 196 EUR. Während der Fahrt fiel einigen Fahrgästen die zunehmende Ermüdung des Busfahrers auf, der seit dem Überqueren der deutsch-österreichischen Grenze allein den Bus steuerte. Der zweite Fahrer war am Grenzübergang ausgestiegen und nicht wieder erschienen. Nach Angaben des Beschwerdeführers ergaben sich im weiteren Reiseverlauf mehrere gefährliche Situationen, die auf den Ermüdungszustand des Fahrers zurückzuführen waren. So sei es unter anderem zu einem Schlingern des Busses gekommen. Auch konnte eine Leitplanken-Kollision nur knapp vermieden werden. Desweiteren bemängelt der Beschwerdeführer, dass Pausen nicht eingelegt worden seien, so dass sich mehrere Fahrgäste darum bemühen mussten, den Fahrer durch Gespräche wachzuhalten. Zusätzlich beklagte der Beschwerdeführer den Zustand des eingesetzten Busses, dessen Tempomat nicht funktionsfähig gewesen sei. In Rijeka verließ der Beschwerdeführer mit seiner Freundin das Fahrzeug und fuhr auf eigene Faust nach Zadar. Der Beschwerdeführer begehrte eine Entschädigung aufgrund der vorgefallenen Mängel bei der Busfahrt.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Eine Beschwerde bei dem Busunternehmen blieb erfolglos. Es folgte auf die erste Anfrage lediglich ein Schreiben mit einer Unterlagenanforderung. Die zweite Anfrage des Beschwerdeführers blieb unbeantwortet.

Schlichtungsarbeit: Da das Busunternehmen keine Stellung zu dem Vorfall genommen hatte, legte die sÖp den vom Beschwerdeführer glaubhaft geschilderten Reiseablauf zugrunde. Die sÖp stellte fest, dass der zwischen dem Beschwerdeführer und dem Busunternehmen geschlossene Beförderungsvertrag nur mangelhaft erfüllt worden ist. Insbesondere ist der Busunternehmer seiner Nebenpflicht, die Fahrgäste unversehrt an ihren Zielort zu befördern und die Schutzvorschriften einzuhalten, nicht nachgekommen. Den Busunternehmer trifft die Pflicht, seine Erfüllungsgehilfen, wozu unter anderem die Busfahrer zählen, sorgfältig auszuwählen und auf die Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten zu achten. Dieser Pflicht ist nach Auffassung der sÖp vorliegend nicht ausreichend nachgekommen worden, so dass ein Anspruch des Beschwerdeführers aus §§ 280, 241 Abs. 2 BGB in Betracht kam. Die sÖp stellte insbesondere darauf ab, dass ein zweiter Fahrer nach einem Teil der Fahrt nicht mehr anwesend war, und dass der verbliebene Busfahrer während der Fahrt deutliche Zeichen der Ermüdung zeigte (-> Schlangenlinien). Auch wurden offenbar Lenk- und Ruhezeiten nicht eingehalten. Diese Umstände teilte die sÖp dem Busunternehmen mit. Nach Auffassung der sÖp lag eine Schlechtleistung und damit ein Mangel des Beförderungsvertrages vor, was den Beschwerdeführer zu einer Preisminderung nach §§ 634 Nr. 3, 638 BGB berechnete. Die Höhe richtet sich dabei grundsätzlich nach dem Einzelfall und ist je nach Intensität zu schätzen. Nach Abwägung der Gesamtumstände hat die sÖp zum Zwecke der Schlichtung eine Minderung i.H.v. 50 % des Fahrpreises, d.h. eine Rückzahlung i.H.v. 98 EUR, vorgeschlagen. Die Schlichtungsempfehlung der sÖp wurde von beiden Seiten einvernehmlich angenommen.

6. Entschädigung für annullierten Anschlussflug

Sachverhalt: Die zehn Beschwerdeführer buchten bei einer Fluggesellschaft einen Flug von Norddeutschland nach Florida mit Umstieg innerhalb der USA. Die Ankunftszeit am Endziel war für 22:10 Uhr vorgesehen. Der Anschlussflug in den USA wurde jedoch kurzfristig annulliert, da keine Crew zur Verfügung stand. Die Fluggesellschaft organisierte für die Beschwerdeführer eine alternative Busverbindung. Das Endziel erreichten die Beschwerdeführer am Folgetag gegen 03:30 Uhr und damit mehr als fünf Stunden später als die planmäßige Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Flugs. Sie verlangen eine Entschädigung für die Verspätung.

Bearbeitung durch das Verkehrsunternehmen: Die Beschwerdeführer haben bei der Fluggesellschaft eine Ausgleichszahlung nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (VO) geltend gemacht. Die Fluggesellschaft lehnte dies mit der Begründung ab, dass die Verordnung auf die vorliegende Fallkonstellation nicht anwendbar sei, da der Ausfall des Anschlussfluges innerhalb der USA nicht unter den Anwendungsbereich der Verordnung falle. Sie bot den Beschwerdeführern je einen Reisegutschein im Wert von 150 US-Dollar als Entschädigung an. Die Beschwerdeführer waren damit nicht zufrieden und fordern eine Entschädigungszahlung in Höhe von 600 EUR pro Person. Die Fluggesellschaft erklärt sich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren bereit.

Schlichtungsarbeit: Aus dem Wortlaut des Art. 2 lit. h) der VO ergibt sich, dass ein aus mehreren Teilstrecken bestehender Flug einheitlich betrachtet wird. Die Rechtsauffassung der Fluggesellschaft, nach der die VO auf den Anschlussflug in den USA nicht anzuwenden sei, da der Anschlussflug außerhalb der EU angetreten wurde, war zum Zeitpunkt der Reise umstritten. Dieser Aspekt der Rechtsunsicherheit ist in die Überlegung zur Schlichtung einbezogen worden. Zugunsten der Fluggesellschaft wurde deshalb berücksichtigt, dass die Rechtsfragen hinsichtlich des Anwendungsbereichs der VO nicht abschließend geklärt, eine umfassende Beweisaufnahme im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht erfolgt und das Schlichtungsverfahren mit dem Ziel einer einvernehmlichen Lösung von einem gegenseitigen Nachgeben geprägt ist. Zugunsten der Beschwerdeführer wurde einbezogen, dass die Voraussetzungen für eine Ausgleichszahlung bei Zugrundelegung eines einheitlichen Flugs erfüllt wären, zudem die Fluggesellschaft eine Haftungsbefreiung nicht substantiiert dargelegt hat. Die Höhe der Ausgleichszahlung hätte pro Fluggast 600 EUR betragen. In der Gesamtabwägung aller Umstände und im beidseitigen Interesse an der Vermeidung eines Gerichtsverfahrens schlug die sÖp vor, dass die Fluggesellschaft an jeden der zehn Beschwerdeführer einen Reisegutschein in Höhe von 300 US-Dollar übersendet. Zuvor hatte die sÖp geklärt, ob die Beschwerdeführer für einen Gutschein der Fluggesellschaft Verwendung hätten. Das war gegeben. Der Vorschlag der sÖp wurde sowohl von der Fluggesellschaft als auch von den zehn Beschwerdeführern angenommen, so dass die Streitigkeit im Rahmen des Schlichtungsverfahrens einvernehmlich beigelegt werden konnte.

- **Schlichtungsverfahren:** Im Jahr 2011 schließt die sÖp insgesamt 2.537 Schlichtungsverfahren vollständig ab. Davon beziehen sich 2.433 auf den Bahnverkehr, 76 auf den Flugverkehr, 18 auf den ÖPNV und zehn auf den Fernbus- bzw. Schiffsverkehr. Im Vergleich zum vorhergehenden Geschäftsjahr mit 1.581 Abschlüssen kann damit die Abschlussquote um 60 % gesteigert werden (vgl. Abb. 5).

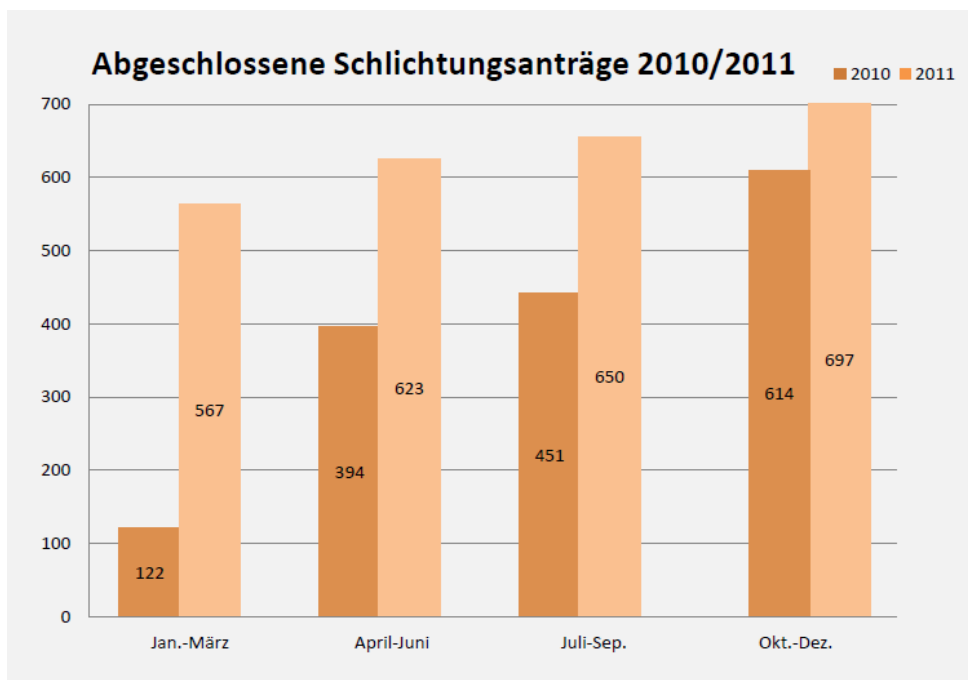


Abb. 5: Abgeschlossene Schlichtungsanträge 2010/2011

- **Schlichtungsmodelle:** Zur Streitbeilegung zulässiger Schlichtungsanträge bietet die sÖp mit dem „Kurzentscheid“, der „Schlichtungsempfehlung“ und der „Schlichtungsempfehlung^{plus}“ drei Modelltypen an (siehe Abb. 6). Die Mitte 2011 erstmals praktizierte *Schlichtungsempfehlung^{plus}*, die insbesondere in Streitfällen mit Körper- und Sachschäden zum Einsatz kommt, hat sich nach Auffassung der Verkehrsunternehmen und der sÖp bewährt. In allen 17 von der sÖp in 2011 bearbeiteten Fällen konnte eine einvernehmliche Streitbeilegung erreicht und ein Gerichtsverfahren vermieden werden.



Abb. 6: Schlichtungsmodelle der sÖp

Zum Erfolg der söp-Schlichtung trägt sicherlich ganz wesentlich auch der strukturelle und inhaltliche Aufbau mit einer umfassenden Interessenabwägung bei:

- Schilderung des Sachverhaltes,
- Argumente zugunsten des Beschwerdegegners,
- Argumente zugunsten des Beschwerdeführers und
- abschließend „nach Abwägung aller Umstände“,
- die eigentliche Schlichtungsempfehlung.

Diese berücksichtigt auch rechtlich unerhebliche Aspekte, die jedoch zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit (auf dem Wege der Kulanz) eine große Bedeutung haben können.

- **Qualitätssicherung:** Zur Erreichung des gewünschten hohen Qualitätsstandards der söp-Schlichtungsempfehlungen werden diese ausschließlich von Juristen mit der Befähigung zum Richteramt (Volljuristen) erarbeitet und im Vier-Augen-Prinzip durch den Leiter der söp, Herrn Edgar Isermann, früherer Präsident des Oberlandesgerichts, „freigezeichnet“. Im Vordergrund der Schlichtungsarbeit steht die von allen Beteiligten erwartete sorgfältige Prüfung des Einzelfalls (vgl. Abb. 7).



Abb. 7: Das Gesamtangebot der söp

6. Die Akzeptanz

- **Schlichtungsquote:** Die Zahl der sowohl von Reisenden als auch von den Verkehrsunternehmen angenommenen Schlichtungsempfehlungen ist 2011 leicht rückläufig (- 3 %). Wobei eine Schlichtungsquote von knapp 87 % aber immer noch ein ausgesprochen erfreuliches Resultat ist. Der niedrigere Wert dürfte u.a. darauf zurückzuführen sein, dass sich 2011 vermehrt Reisende an die söp gewendet haben, die nach Aussage des Verkehrsunternehmens keinen gültigen Fahrschein besaßen und von denen deshalb ein erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE-Fall) bzw. eine Fahrpreinacherhebung (FN-Fälle) verlangt wird. In diesen Fällen sind Zustimmungen der Verkehrsunternehmen – gerade im Wege der Kulanz – oft schwerer zu erreichen.
- **Zufriedenheit (Reisende):** Die Reisenden sind mit der Arbeit der söp offensichtlich weiterhin sehr zufrieden. Neben der ausbleibenden Kritik (auch die Verbraucher- und Verkehrsverbände verzeichnen keine Beschwerden), den neutralen oder gar zustimmend geführten Diskussionen

in Internetforen werten wir hierfür als Indiz die bei der söp zahlreich eingehenden Rückmeldungen:

1. *„Ich möchte Ihnen hiermit sehr herzlich danken! Wir sind sehr erleichtert über den Schlichtungsbeschluss!! Sie haben tolle Arbeit geleistet!“*
2. *„...ich werde die Überweisung des geforderten Betrages von XXEUR sofort im Anschluss an dieses Schreiben überweisen. Ich bin mehr als froh, dass ich über das Internet auf Ihre Kompetenz aufmerksam wurde ...“*
3. *„Zusammen mit dem erfreulichen Ergebnis der Schlichtung haben die genannten positiven Aspekte dazu beigetragen, dass ich nun auch weiterhin bzw. wieder Kunde der Bahn sein werde.“*
4. *„Die ausführliche Auseinandersetzung und Information übertrifft alle Erwartungen und Vorstellungen über eine Einbeziehung der Schlichtungsstelle und stärkt unser Vertrauen in die Humanität der Rechtsstaatlichkeit.“*
5. *„Für Ihre kompetenten Bemühungen in diesem Verfahren, danke ich Ihnen recht herzlich!“*
6. *„Wir danken Ihnen nochmals für Ihre Unterstützung ... und können Ihnen bestätigen, dass das Verfahren jederzeit transparent und nachvollziehbar für uns gestaltet wurde.“*
7. *„I am very satisfied and thought that you and the söp as a whole deserve a thank-you!“*
8. *„Natürlich sind wir mit diesem Schlichtungsvorschlag einverstanden! Wir bedanken uns noch einmal sehr herzlich für Ihren Einsatz, ohne den die ganze Angelegenheit sicherlich weiter unnötig eskalierte wäre.“*

Selbst bei einer aus Sicht des Reisenden abschlägigen Schlichtungsempfehlung gibt es auch 2011 wieder erstaunlich positive Rückmeldungen:

1. *„Die Ideen, mit denen Sie an [das Verkehrsunternehmen] herantreten sind, haben mir gut gefallen. Schade, dass es nicht geklappt hat!“*
2. *„Der Begriff ‚RIT-Reise‘ und die damit verbundenen Regelungen waren mir nicht bekannt. Ich kann somit die Entscheidung [des Verkehrsunternehmens] akzeptieren...“*
3. *„Vielen Dank für Ihre Mühe. Ihre Ausführungen haben mir die Rechtslage gut erklärt...“*

Gewürdigt werden die ausführliche tatsächliche und rechtliche Würdigung und die auf den jeweiligen Einzelfall konkret abgestimmte Argumentation. Sie lasse erkennen, dass die söp den Beschwerdeführer ernst nimmt.

Wenig Verständnis zeigen Reisende hingegen, wenn die söp die Erarbeitung einer Schlichtungsempfehlung ablehnen muss, da das betroffene Verkehrsunternehmen nicht Mitglied des söp-Trägervereins ist. In diesen Fällen macht die söp den Verkehrsunternehmen über das Angebot einer festen Mitgliedschaft hinaus ein sogenanntes „Kennenlernangebot“, um die Reisenden nicht „im Regen stehen zu lassen“. 2011 wird von diesem Angebot häufiger Gebrauch gemacht, jedoch nahezu ausschließlich von Bahn- und ÖPNV-Unternehmen. Airlines nehmen das Angebot aufgrund der anhaltenden Diskussion, ob eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren für sie überhaupt in Betracht kommt, nur in wenigen Einzelfällen an.

- **Zufriedenheit (Verkehrsunternehmen):** Angesichts der inhaltlichen und finanziellen Entwicklung der söp ist deren Wertschätzung auch bei den Verkehrsunternehmen/-verbänden weiter gestiegen. Die den Verkehrsunternehmen auf Wunsch zur Verfügung gestellten „söp-Empfehlungen“ zur Vermeidung von Beschwerdeanlässen und damit zur Verbesserung der Kundenbeziehungen sind aus der alltäglichen Befassung mit den bei der söp eingehenden Beschwerden abgeleitet.

7. Die Unterstützer

- **Bundespolitik:** Die Arbeit der söp bekommt, dies dokumentiert eine Auswahl der zahlreichen Kleinen Anfragen und insbesondere die Debatte vom 20. Oktober zu einem Antrag der SPD-Bundestagsfraktion, viel Lob und Unterstützung von der Politik:

Fahrgastrechte im Busverkehr: Im Rahmen einer Kleinen Anfrage der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen antwortet die Bundesregierung auf die Frage, ob aus ihrer Sicht die Institution der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr eine geeignete Anlaufstelle für Busreisende sei, wie folgt: *„Die Bundesregierung hält eine Schlichtung im Rahmen privatrechtlich organisierter Schlichtungseinrichtungen für vorzugswürdig. Zu diesen zählt auch die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp). Der satzungsgemäße Zweck der söp umfasst bereits jetzt die Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Verkehrsunternehmen und ihren Kunden. Dabei wird nicht zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern unterschieden, da der söp sowohl Verbände der Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs auf Straße und Schiene und in der Luft als auch Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs beitreten können. Insofern bestehen keine Zweifel an der Eignung der söp.“* [Drucksache 17/4632 vom 03.02.2011](#)

Verkehrsträgerübergreifende Schlichtung: In einem Antrag der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen fordert diese die Bundesregierung auf, einen Gesetzentwurf vorzulegen, der die Teilnahme aller Verkehrsträger an der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung unter dem Dach der söp sicherstellt. [Drucksache 17/4855 vom 23.02.2011](#)

Einbeziehung der Luftfahrtunternehmen in die Schlichtung: In ihrer Antwort auf die Kleine Anfrage der Bundestagsfraktion der SPD „Sachstand der Aktivitäten der Bundesregierung zur Einbeziehung der Luftfahrtunternehmen in das außergerichtliche Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) bei Streitfällen“ weist die Bundesregierung u.a. darauf hin, dass nach ihrer Auffassung die von der söp angebotene Schlichtung auch für den Luftverkehr nutzbar gemacht werden kann. Die Bundesregierung sei bestrebt, dass noch in diesem Jahr eine gesetzliche Regelung getroffen wird. [Drucksache 17/5020 vom 11.03.2011](#)

Fahrgastrechte im Fernbusverkehr: In einem Antrag der Bundestagsfraktion Bündnis 90/ Die Grünen wird die Bundesregierung u.a. aufgefordert, eine verpflichtende Beteiligung von Busfernreiseunternehmen an der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr vorzusehen. [Drucksache 17/5057 vom 16.03.2011](#)

Schlichtungsstelle Energie: Im März wird die söp vom Bundeswirtschaftsministerium zu einem Arbeitsgespräch zur geplanten „Schlichtungsstelle für die Energiewirtschaft“ geladen. Geplant ist eine gesetzliche Verankerung der Schlichtung im Energiewirtschaftsgesetz.

Verbraucherpolitische Zwischenbilanz der Bundesregierung: Die SPD-Bundestagsfraktion will in einer Kleinen Anfrage von der Bundesregierung wissen, wann mit der Beteiligung der Fluggesellschaften an der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. zu rechnen ist, nachdem die Bundesregierung bereits seit dem 01. Dezember 2009 darauf „hinwirke“. In ihrer Antwort teilt die Bundesregierung mit, dass derzeit intensive Gespräche geführt werden, um die Fluggesellschaften zu einer freiwilligen Teilnahme an der Schlichtung zu bewegen. Die Bundesregierung strebe an, baldmöglichst einen Gesetzentwurf vorzulegen. [Bundestags-Drucksache 17/6557 vom 06.07. 2011 \(Frage 9, S. 2\); Bundestags-Drucksache 17/6688 vom 27. 07.2011](#)

Entwurf eines Gesetzes zur Änderung personenbeförderungs- und mautrechtlicher Vorschriften: Im Rahmen eines gemeinsamen Antrags der Bundestagsfraktionen von SPD und Bündnis 90/Die Grünen wird im Rahmen der vorgesehenen Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) eine Änderung des § 39 gefordert. Danach soll die Geltung der Artikel 19 bis 23 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 (ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 1) auf alle Linienverkehre im Personenfernverkehr ausgeweitet werden. Die Betreiber solcher Linienverkehre sollen danach verpflichtet werden, sich an der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) zu beteiligen. [Bundestags-Drucksache 17/7046 vom 21.09.2011](#)

Schlichtung für Luftfahrtunternehmen verkehrsträgerübergreifend einführen: Kunden von Verkehrsunternehmen sollen ihre Ansprüche aus den Fahrgastrechten zukünftig von „einer zentralen und einheitlichen Schlichtungsstelle“ klären lassen. Dies fordert die SPD-Bundestagsfraktion in einem am 20. Oktober im Bundestag in erster Lesung beratenen Antrag. Die Bundesregierung solle unverzüglich einen Gesetzentwurf vorlegen, der die Teilnahme der

Luftverkehrsbranche an einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung unter dem Dach der söp sicherstellt. Erfüllt werden sollen dabei mindestens die folgenden Voraussetzungen:

- „1. Die Unternehmen werden verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn sie einer Verbraucherbeschwerde nicht innerhalb von vier Wochen selbst abgeholfen haben,
2. die Unternehmen tragen die Kosten der Schlichtung, wenn die Anrufung der Schlichtungsstelle durch die Verbraucherin bzw. den Verbraucher nicht offensichtlich missbräuchlich ist;
3. die Schlichtung muss verkehrsträgerübergreifend durchgeführt werden.“

Redner aller Fraktionen äußern sich in der Debatte „lobend-positiv“ über die Arbeit der söp (vgl. Abb. 6).

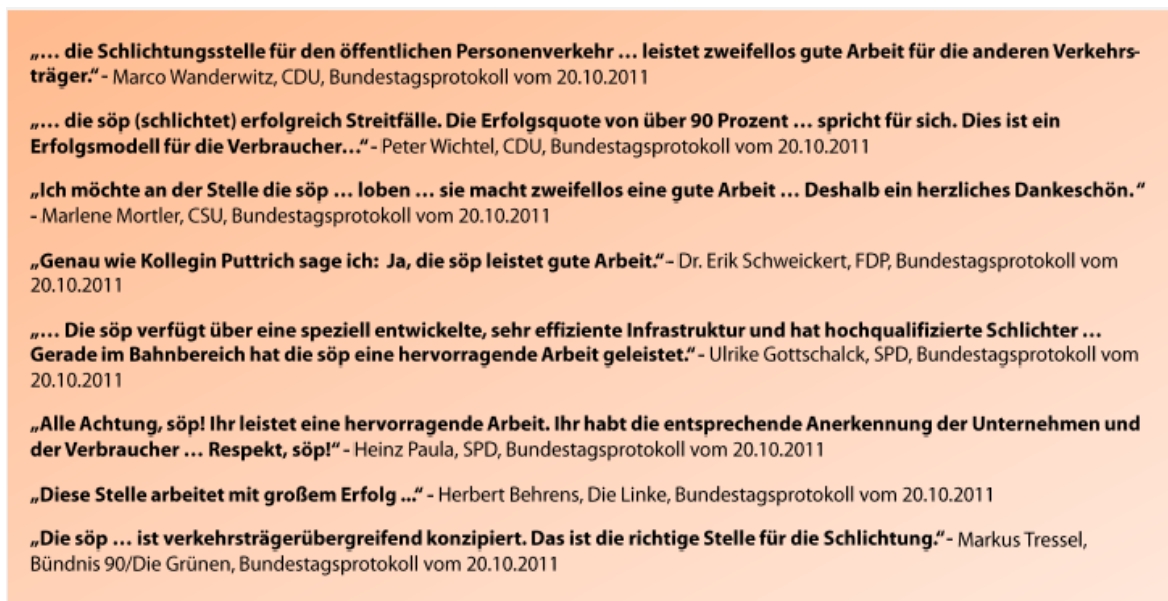


Abb. 6: Aussagen in der Bundestagsdebatte vom 20. Oktober 2011

Während die Oppositionsparteien auf eine baldige Ausweitung des verkehrsträgerübergreifenden Ansatzes der söp drängen, betonen die Koalitionsparteien, dass für die angestrebte freiwillige Lösung noch Zeit für Verhandlungen benötigt werde. Mit den Stimmen von CDU/CSU und FDP wird die Überweisung des Antrags an den Rechtsausschuss beschlossen (die SPD hatte die Federführung beim Ausschuss für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung beantragt).

[Bundestags-Drucksache 17/7337 vom 18.10.2011](#); [Plenarprotokoll 17/133 vom 20.10.2011 \(s. S. 15710-15720\)](#); [Ein Schlichter für alle Verkehrsteilnehmer \(Das Parlament, Nr. 43 vom 24.10.2011\)](#)

Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen: Im Rahmen eines von der Bundestagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen initiierten Fachgesprächs zur barrierefreien Mobilität informiert die söp über die Erfahrungen mit Beschwerden von mobilitätsbeeinträchtigten Reisenden.

- **Landespolitik:** Auch auf Ebene der Länder findet die Arbeit der söp Resonanz:

Fachgespräch: Das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz diskutiert am 08. August mit Vertretern der Bundes- und Landesministerien, der Luftfahrt, der Verbraucher sowie der söp die Praxis der Entschädigungsansprüche von Fluggästen und die bisherigen Schlichtungserfahrungen. Trotz noch ungeklärter Fragen, befindet sich die Schlichtung auf einem vielversprechenden Weg. Die Einrichtung einer unabhängigen und transparenten Schlichtungsstelle sei ein wichtiges Signal an die Fluggäste, dass die Fluggesellschaften bereit seien, ihren vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

Verkehrsministerien: Vertreter der für das Thema Fahrgastrechte zuständigen Mitarbeiter aus den Landesverkehrsministerien nehmen Kontakt zur söp auf und regen einen Informationsaustausch an.

Bundesrat: Am 23. September lehnen die Länder in ihrer Mehrheit auf Empfehlung des federführenden Verkehrsausschusses, des Ausschusses für Innere Angelegenheiten und des Wirtschaftsausschusses den vorliegenden „Entwurf eines Gesetzes zur Änderung personenbeförderungsrechtlicher Vorschriften“ ab. Sie fordern in ihrem „Entwurf eines Gesetzes zur Änderung personenbeförderungs- und mautrechtlicher Vorschriften“ unter anderem, dass die Betreiber von Linienverkehr im Personenfernverkehr verpflichtet werden sollen, sich an der Schlichtungsstelle für den Öffentlichen Verkehr (söp) zu beteiligen. [Bundesrats-Drucksache 462/11 vom 12.08.2011](#); [Bundesrats-Drucksache 462/1/11 vom 12.09.2011](#)

Erinnerung: Der nordrhein-westfälische Verbraucherschutzminister Rammel macht mit Bezug zum Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK) vom 17.09.2010 im Vorfeld der VSMK vom 16. November die Konferenzteilnehmer auf die noch offene Frage der Beteiligung der Flugunternehmen am Schlichtungsverfahren aufmerksam. [VSMK-Protokoll vom 17.09.2010, siehe S. 52](#)

Erklärung: Brandenburgs Verkehrsminister Vogelsänger (zurzeit Vorsitzender der Verkehrsmministerkonferenz) sowie Verbraucherschutzministerin Tack setzen sich im Zusammenhang mit den im Dezember veröffentlichten „Eckpunkten zur Schlichtung im Luftverkehr“ – verfasst vom Bundesministerium für Justiz (BMJ), dem Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) und dem Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) – für eine Schlichtungsstelle ein, die alle Verkehrsträger umfasst. [Presseerklärung vom 29.12.2011](#)

Verbraucherschutzbericht: Der 3. Verbraucherschutzbericht Rheinland-Pfalz 2010/2011 weist auf die söp als „erste Anlaufstelle“ bei Streitfällen für Bahnreisende hin. [Verbraucherschutzbericht Rheinland-Pfalz 2010/2011, siehe S. 52](#)

- **Fachöffentlichkeit/Vereine/Verbände:** Das Interesse an der Schlichtungsarbeit der söp ist sowohl bei der Fachöffentlichkeit als auch bei Verbänden und Vereinen sehr groß. Hier eine Auswahl an entsprechenden Ereignissen und Terminen:

VDV: Die Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost, bisher vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) betreut, beendet im Februar ihre Arbeit und überträgt die Aufgaben auf die söp:

„Wir haben den veränderten Bedingungen Rechnung getragen“ erklärt der Vorsitzende des Beirats der Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost, Jens Wieseke. „Die söp hat sich als bundesweite Schlichtungsstelle für den öffentlichen Verkehr inzwischen etabliert und leistet sehr gute Arbeit. Eine Splittung war daher im Interesse des Fahrgasts nicht mehr sinnvoll.“ Wieseke verweist außerdem darauf, dass der Fahrgast bei einer Reisekette nicht nach Fern-, Regional- und Nahverkehr unterscheide. „Wenn ein Problem in der Reiskette auftritt, können mehrere Unternehmen gleichzeitig betroffen sein“ erklärt er. Der betroffene Fahrgast brauche dann im Streitfall eine Schlichtungsstelle, die mit allen beteiligten Verkehrsunternehmen eine Lösung im Sinne des Fahrgastes suchen könne.“ (Pressemitteilung der Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost vom 03.02.2011)

Stiftung Warentest: Die söp wird im Februar als Sachverständige für den Fachbeirat der Stiftung Warentest (Untersuchungsvorhaben Pünktlichkeit der Bahn) berufen. In der über die Untersuchung berichtenden „test“-Ausgabe wird die söp als „Beschwerdestelle“ aufgeführt, „wenn Bahnunternehmen eine Entschädigung verweigern“ und Reisende „sich unfair behandelt fühlen“. [test 5/2011](#)

ADAC: Beim Berliner ADAC-Gespräch zur Mobilität dominiert das Thema Schlichtung die Podiumsdiskussion. Unter der Leitung von ADAC-Präsident Meyer sprechen sich insbesondere die Vertreter der Politik und der Verbraucherverbände für eine Beteiligung der Flugunternehmen an der söp aus. [Pressemitteilung vom 07. April 2011](#)

Die Leserschaft der „ADAC Motorwelt“ wird in diesem Zusammenhang darüber informiert, dass der ADAC für eine gemeinsame Schlichtungsstelle von Bahn, Fluggesellschaften und Nahverkehr eintritt („Mehr Rechte für Reisende“, in: ADAC Motorwelt 5/2011, S. 12).

Hochschulforum Reiserecht: Auf Einladung des „Reiserechts-Papstes“ Prof. Dr. Ernst Führich berichtet die söp auf dem „Hochschulforum Reiserecht 2011 Kempten“ über das Thema „Fahrgastrechte in der Schlichtungspraxis“. [Reiserechtstagung 05.05.2011](#)

Schlichtungsstelle für die Rechtsanwaltschaft: Die Leiterin der Schlichtungsstelle für die Rechtsanwaltschaft, Frau Dr. Jäger, sowie Frau RAin Müller-York als Geschäftsführerin der Schlichtungsstelle besuchen am 18. Mai die söp zwecks Erfahrungsaustausch.

VZBV: Auf einem vom Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) organisierten Fortbildungsseminar für die Mitarbeiter der Verbraucherzentralen (Göttingen, 15./16. Juni) werden aktuelle Rechtsthemen (u.a. zu Pauschalreisen und Passagierrechten) erörtert. Die söp informiert die Teilnehmer über relevante Probleme aus ihrer Schlichtungspraxis.

VDV-Ausschuss: Im Ausschuss „Wettbewerbsfragen des Eisenbahnpersonenverkehrs“ des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen informiert die söp über ihre Schlichtungsarbeit (Köln, 29. Juni).

Europäisches Reiserechtsforum: Die söp bezieht auf dem Europäischen Reiserechtsforum in Salzburg sowie dem hieran anschließenden Experten-Workshop zur Überarbeitung der Fluggastrechte-Verordnung Nr. 261/2004 Stellung (30. Juni - 01. Juli).

DGfR: Die gesetzliche Fortentwicklung der Fluggastrechte ist Thema des Reiserechtstages 2011 der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht e.V. (DGfR) in Essen (23./24. September). Die söp bringt ihren Standpunkt in die Diskussion ein.

First T2M International Summer School: Am 05. Oktober besuchen knapp 30 von allen Kontinenten kommende Teilnehmer der „First T²M International Summer School“ die söp und informieren sich über die Schlichtungsarbeit im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs.

Ombudsmann für Versicherungen: Die söp gratuliert am 12. Oktober dem Ombudsmann für Versicherungen zum 10jährigen Bestehen dieser Schlichtungsstelle (das Modell des Ombudsmannes für Versicherungen stand Pate beim Aufbau der söp als unternehmensfinanzierte Schlichtungsstelle).

ProBahn: Über die praktische Schlichtungsarbeit der söp informiert sich in der Geschäftsstelle Herr Andreas Frank, der für Reisendenbeschwerden zuständige Vertreter des Fahrgastverbandes ProBahn (24. Oktober).

VBB: In Fragen der praktischen Umsetzung einer VBB-Kundengarantie wird ein erstes Gespräch mit dem Verkehrsverbund Berlin Brandenburg geführt (25. Oktober).

Universität Oxford: Die Erfahrungen der söp sind bei einer vergleichenden Studie zum internationalen Verbraucherrecht gefragt. Die Ergebnisse werden mit der söp im Rahmen einer Konferenz zur „Europäischen Entwicklung von Schlichtung in Verbraucherangelegenheiten“ an der Universität Oxford diskutiert (27./28. Oktober).

Clearingstelle EEG: Am 02. November findet ein erster Erfahrungsaustausch mit der Leitung der Clearingstelle EEG statt. Diese im Jahr 2007 durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit errichtete Schlichtungsstelle bearbeitet Streitfälle im Umfeld des Erneuerbare-Energien-Gesetzes.

TH Wildau: Über die Schlichtung der söp werden die Studenten der TH Wildau im Rahmen der Lehrveranstaltungen „Europäisches Management“ und „Wirtschaft und Recht“ informiert (15. November).

bcs: Ende November findet ein erstes Gespräch zu den Möglichkeiten einer künftigen Zusammenarbeit der söp mit den Mitgliedsunternehmen des Bundesverbandes CarSharing e.V. (bcs) statt.

Passagierrechte: Die söp vertritt am 06. Dezember in Leuven (Belgien) ihre Auffassungen zu „EU Passenger Law – Towards 2020“.

ADAC/VZBV: Ende Dezember kommentieren ADAC und VZBV das Eckpunktepapier von BMJ, BMVBS und BDL. Sie weisen u.a. darauf hin, dass eine Schlichtungsstelle rechtlich und wirtschaftlich unabhängig agieren sollte und somit nicht ausschließlich den Unternehmensverbänden zugeordnet werden könne. [Eckpunktepapier](#)

8. Der Informationstransfer

- **Netzwerke:** Die Rechte der Kunden im öffentlichen Personenverkehr werden durch richterliche und politische Entscheidungen zunehmend gestärkt. Die söp möchte mit dem Aufbau eines dem Informationstransfer dienenden Netzwerkes dazu beitragen, die Chancen zur Herstellung der Kundenzufriedenheit in Streitfällen durch eine sachliche und fachlich präzise Rechtsauslegung zu erkennen und zu nutzen.

Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL): Neben der BARIG (Board of Airline Representatives in Germany), dem BDF (Bundesverband der Deutschen Fluggesellschaften) sowie mehreren Flugunternehmen informiert die söp insbesondere den BDL regelmäßig über die Arbeit der söp und macht sich für das Angebot einer verkehrsträgerübergreifende Schlichtung stark, an der alle in Deutschland tätigen öffentlichen Personenverkehrsunternehmen teilnehmen.

Eisenbahnbundesamt (EBA)/Luftfahrtbundesamt (LBA): Mit dem EBA sowie dem LBA erfolgt weiterhin ein nicht institutionalisierter Informationsaustausch.

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)/Verbraucherzentralen: Ebenfalls wird die Zusammenarbeit mit dem EVZ sowie den übrigen deutschen Verbraucherzentralen fortgesetzt.

Erfahrungsaustausch: Mit dem Ziel eines regelmäßigen Erfahrungsaustauschs mit Schlichtungsstellen anderer Branchen, initiiert die söp ein erstes Gespräch (19. Januar).

VDV-Schlichtungsstellen: Mit den Leitern der regionalen Schlichtungsstellen des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen tauscht sich die söp in Hannover fachlich aus (17. Juni).

Kooperation: Mit dem Ziel des wechselseitigen Austauschs von wissenschaftlichen Erkenntnissen und praxisbezogenen Erfahrungen zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung durch Schlichtung im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs wird mit der Technischen Hochschule Wildau (FH) im September ein Kooperationsabkommen vorbereitet.

Ländergespräch: Die söp stellt am 08. Dezember ihre Arbeit den für das Thema Fahrgastrechte zuständigen Mitarbeitern der Landesverkehrsministerien vor und beantwortet Fragen zur Praxis der Fahrgast-/Passagierrechte.

Studien: In mehreren vom Europäischen Parlament, der Europäischen Kommission sowie von Universitäten initiierten bzw. durchgeführten Studien gibt die söp Auskunft über die praktischen Erfahrungen bei der außergerichtlichen Streitbeilegung und liefert Beiträge zur Weiterentwicklung der Passagierrechte.

9. Die Öffentlichkeitsarbeit

- **söp-Arbeitspapiere:** Über die Schlichtung im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs und die aktuellen Entwicklungen der söp, insbesondere im Hinblick auf die angestrebte Beteiligung der Flugunternehmen am Schlichtungsverfahren, informiert das söp-Arbeitspapier 3/2011. [söp-Arbeitspapier 3](#)

Ein weiteres Arbeitspapier stellt die für neue und alte Mitglieder positiven finanziellen Auswirkungen einer Integration der Flugunternehmen in das Schlichtungsverfahren („Finanzierung der söp-Schlichtungsverfahren – Modellrechnungen unter Einbeziehung der Flugunternehmen“) heraus.

Zu dem im parlamentarischen Raum diskutierten sogenannten „Y-Modell“, das die im Koalitionsvertrag der Bundesregierung als Ziel verankerte verkehrsträgerübergreifende Schlichtung durch einen gemeinsamen Internetauftritt von söp und einer neuen, separaten Schlichtungsstelle für den Flugverkehr erreichen will, nimmt die söp im Oktober Stellung. [söp-Arbeitspapier 4](#)

- **söp_Fachbeiträge:** Über Schlichtungsfälle aus der Praxis berichtet Dr. Katja Schmidt (söp) regelmäßig in „Signal“, der Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik. [Signal](#)
In „der Fahrgast“ (Nr. 4/2011) berichten Edgar Isermann und Heinz Klewe unter der Überschrift „Zum Vorteil der Fahrgäste und Unternehmen: Neuer Schwung durch die söp-Schlichtung“. [der Fahrgast](#)
Weiterhin werden Fachaufsätze, unter anderem zur außergerichtlichen Streitbeilegung, für eine Publikation in 2012 vorbereitet.
- **Medienecho:** Die söp hat gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen die Aufgabe, die Reisenden auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung hinzuweisen. Dazu betreibt die söp keine Werbung, die darauf ausgerichtet ist, ein möglichst hohes Beschwerdeaufkommen zu akquirieren. Sie informiert vielmehr nüchtern, sachlich und nach Möglichkeit kurz und knapp auf den Punkt gebracht über die Schlichtung als Instrument der Streitbeilegung und wie man dieses Angebot als Reisender und als Verkehrsunternehmen nutzen bzw. einsetzen kann und welche Vorteile für beide Seiten damit verbunden sind. Über 3.100-mal ist die söp seit ihrem Bestehen Gegenstand der Berichterstattung in Presse, Rundfunk und Fernsehen. [söp-Presseticker](#)
Anlässlich ihres zweijährigen Bestehens gibt die söp die Pressemitteilung „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr zieht positive Bilanz“ heraus. [söp-Presse-Information](#)

10. Die Mitglieder

- **Mitgliederentwicklung:** Im ersten Halbjahr 2011 schließen sich zwei Verkehrsverbände und zahlreiche im Nahverkehr tätige ÖPNV dem söp-Trägerverein an, so dass der verkehrsträgerübergreifende Ansatz der söp weiter gestärkt wird:
 - **Berliner Verkehrsbetriebe (BVG),**
 - **Brandenburger Unternehmensgemeinschaft ÖPNV (BUG):**
Barnimer Busgesellschaft mbH, Busverkehr Oder-Spree GmbH, Busverkehr Märkisch-Oderland GmbH, Cottbusverkehr GmbH, Havelbus Verkehrsgesellschaft mbH, Neißeverkehr GmbH, Oberhavel Verkehrsgesellschaft mbH, Ostprignitz-Ruppiner Personennahverkehrsgesellschaft mbH, Regionale Verkehrsgesellschaft Dahme-Spreewald mbH, Schöneicher-Rüdersdorfer Straßenbahn GmbH, Südbrandenburger Nahverkehrs GmbH, Stadtverkehrsgesellschaft mbH Frankfurt/Oder, Ucklermärkische Verkehrsgesellschaft mbH, Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH, Verkehrsgesellschaft Belzig mbH, VerkehrsManagement Elbe-Elster GmbH, Verkehrsgesellschaft Prignitz mbH, Verkehrsgesellschaft Teltow-Fläming Strausberger Eisenbahn GmbH, ViP Potsdam GmbH, Woltersdorfer Straßenbahn GmbH,
 - **Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer (bdo),**
 - **Niederbarnimer Eisenbahn (NEB),**
 - **trans regio,**
 - **Unternehmensgruppe Sachsen-Anhalt ÖPNV (UgSA)**
Dessauer Verkehrs GmbH, Hallesche Verkehrs AG, Harzer Schmalspurbahn GmbH, Harzer Verkehrsbetriebe GmbH, HVG Halberstädter Verkehrs GmbH, Kraftverkehrsgesellschaft Börde-Bus, Kreisverkehrsgesellschaft Bernburg KVG mbH, Landesverband Omnibusunternehmen Sachsen-Anhalt e.V., Magdeburger Verkehrsbetriebe GmbH, Mitteldeutscher Verkehrsverbund GmbH, Nahverkehrsgesellschaft Jerichower Land mbH, OhreBus Verkehrsgesellschaft mbH, Omnibusbetrieb Saalkreis GmbH, Personennahverkehr GmbH Staßfurt, Personenverkehrsgesellschaft Burgenlandkreis mbH, Personennahverkehrsgesellschaft Merseburg/ Querfurt mbH, Q-Bus Nahverkehrsgesellschaft mbH, Regionalverkehrsgesellschaft Weißenfels mbH, SCALAR Wittenberger Omnibusverkehr GmbH, Verkehrsgesellschaft Südharz mbH, Vetter Busunternehmen GmbH,
 - **Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV).**

Die söp dankt den neuen Mitgliedern für ihr Vertrauen in die Arbeit der Schlichtungsstelle und freut sich auf eine gute Zusammenarbeit. [söp-Mitglieder](#)

- **Luftfahrtunternehmen:** Die Gespräche bezüglich einer Beteiligung der Luftfahrtunternehmen am söp-Schlichtungsverfahren sind 2011 zahlreich, indes gibt es noch kein konkretes Ergebnis. Mit dem im Dezember 2011 zwischen Bundesministerium für Justiz, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) und dem Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) unterzeichneten Eckpunktepapier ist jedoch eine Linienbestimmung erfolgt, die die Schlichtung für Flugreisende in absehbarer Zeit ermöglichen wird. Die söp hat in vielfacher Hinsicht alles getan, dass sich sowohl die deutschen als auch die ausländischen Airlines der söp anschließen können. [Eckpunktepapier](#)
- **Mitgliederversammlungen:** In 2011 werden zwei Mitgliederversammlungen durchgeführt (06. Juni, 15. November). Thematisiert werden u.a. die Jahresabschlüsse, das Budget, die aktuelle Lage der söp sowie die Überarbeitung der Satzung, Beitrags- und Verfahrensordnung.

11. Der Beirat

- **Beiratsmitglieder:** Die Struktur des söp-Beirats bilden Vertreter der Mitgliedsunternehmen, der Verbraucher, der Wissenschaft, der Bundesregierung sowie der Bundes- und Landespolitik. Sowohl von Seiten der Verbraucher als auch von Seiten der Politik wird Interesse an einer personell verstärkten Mitarbeit im Beirat geäußert.
- **Beiratssitzungen:** Inhaltlicher Schwerpunkt der unter dem Vorsitz von Dr. Holger Krawinkel (Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.) geleiteten Sitzungen ist am 29. März die Realisierung des verkehrsträgerübergreifenden Ansatzes der söp-Schlichtung durch die Teilnahme von Flugunternehmen am Schlichtungsverfahren. Zudem empfiehlt der Beirat der söp-Mitgliederversammlung, den Allgemeinen Deutschen Automobil-Club e.V. (ADAC) als neues Beiratsmitglied zu berufen.
In der Herbstsitzung am 20. September stellt der Beirat erneut das Thema „Flugunternehmen und ihre Einbeziehung in die Schlichtungsarbeit der söp“ auf seine Tagesordnung.
- **Regional-Beirat:** Am 04. Mai treffen sich unter Vorsitz von Herrn Jens Wieseke (Berliner Fahrgastverband IGEB) die Mitglieder des söp-Regional-Beirats Ost zur ersten Sitzung nach Übergabe der Schlichtungsarbeit an die söp.

22

12. Die Vereinsstatuten

- **Satzung:** Die Mitgliedsunternehmen des söp-Trägervereins beschließen am 06. Juni die Überarbeitung der am 15. Juli 2009 verabschiedeten Gründungssatzung. Die Neufassung zielt darauf ab, die Gewinnung neuer Mitglieder aus dem gesamten Spektrum des öffentlichen Personenverkehrs zu erleichtern und die Arbeit des söp-Beirats weiter zu verbessern.
Die überarbeitete Satzung der söp wird am 23. September vom Amtsgericht Charlottenburg unter dem Aktenzeichen VR 29041 B mit der laufenden Nummer 2 ins Register eingetragen. [söp-Satzung](#)
- **Beitragsordnung:** Die zur Mitgliederversammlung am 06. Juni vorgelegte neue Beitragsordnung sieht u.a. die Einführung einer aufwandsabhängigen Fallpauschale vor, die zu Reduzierungen der spezifischen Fallkosten in Höhe von 17 % führen wird. Die neue Beitragsordnung wird von den Mitgliedsunternehmen einstimmig beschlossen und soll am 01. Januar 2012 in Kraft treten.
- **Verfahrensordnung:** Ebenfalls beginnt 2011 die Überarbeitung der söp-Verfahrensordnung. Geprüft werden soll dabei u.a., inwieweit für das Schlichtungsverfahren anfänglich noch ausgenommene Streitfälle (z.B. Haftpflichtfälle) in die Schlichtungsarbeit der söp integriert werden können. [söp-Verfahrensordnung](#)

13. Die Bitte (an Sie)

- **Rückmeldung:** Das söp-Team würde sich freuen, wenn Sie per Fax oder E-Mail eine kurze Einschätzung zum zweiten Jahresbericht der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr abgeben würden. Vielen Dank vorab.

Fax-Antwort

Fax-Nr. 030.644993310

1. War der söp-Jahresbericht 2011 für Sie
 - ☐ informativ
 - ☐ weniger informativ
 - ☐ gut lesbar
 - ☐ weniger gut lesbar
2. Nutzen Sie die angegebenen Hyperlinks?
 - ☐ ja
 - ☐ nein
3. Hat Ihnen im söp-Jahresbericht etwas gefehlt?
 - ☐ ja
 - ☐ nein

Wenn ja, was?

