

Berlin, 16.07.2024

## Informationen zum 1. Halbjahr 2024

### **Die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* hilft Reisenden und Unternehmen in bewährter Weise**

#### Neuer Name, unveränderter Service

Der bisherige Name der *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* lautete:

„Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ (söp).

Wenngleich sich viele Menschen v.a. an die Abkürzung gewöhnt hatten, erwies sich dieser Name auch als irreführend, da Personen annahmen, die Schlichtungsstelle könne nur bei Konflikten im Nahverkehr weiterhelfen. Tatsächlich sind jedoch unterschiedlichste Reise- und Verkehrsunternehmen Mitglied der *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* Daher kann die Schlichtungsstelle eine außergerichtliche Streitbeilegung unterstützen, wenn Reisende Flugzeug, Schiff, Bahn, Fernbus oder den Nahverkehr nutzen. Unser neuer Name drückt das unmittelbar aus: ***Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.***

**Verbraucher:innen und Unternehmen können dabei sicher sein, dass sich nur unser Name ändert, bei unverändert hilfreichen Service:** Wenn Reisende und Verkehrsunternehmen einen Konflikt bilateral nicht oder nicht gut lösen können, unterstützt unser auf den Bereich Reise & Verkehr spezialisiertes Schlichtungs-Team dabei, möglichst einvernehmliche Lösungen zu finden – und das entsprechend Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) für Reisende kostenlos.

Gut für alle Beteiligten: In mehr als vier von fünf Fällen kann die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung vermitteln.

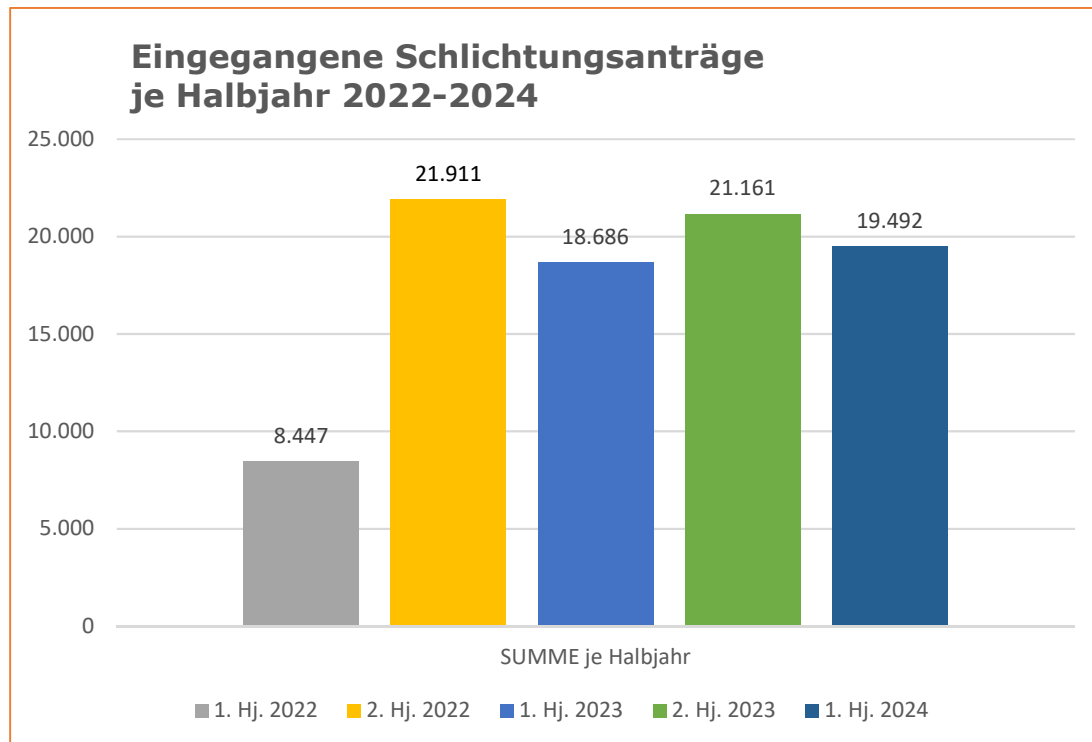
Auf die **Fallbearbeitung hat der Namenswechsel keinen Einfluss.** Reisende, die gerade einen Fall eingereicht haben, müssen also nichts unternehmen. So bleiben Fallnummern unverändert und alle Ansprechpartner:innen sind weiterhin für sie da.

Die Webseite der Schlichtungsstelle zeigt sich ab August 2024 frisch gestaltet unter der neuen URL **<https://schlichtung-reise-und-verkehr.de>**

Von der bisherigen URL erfolgt eine Umleitung, sodass die Webseite der Schlichtungsstelle auch weiterhin einfach zu finden ist.

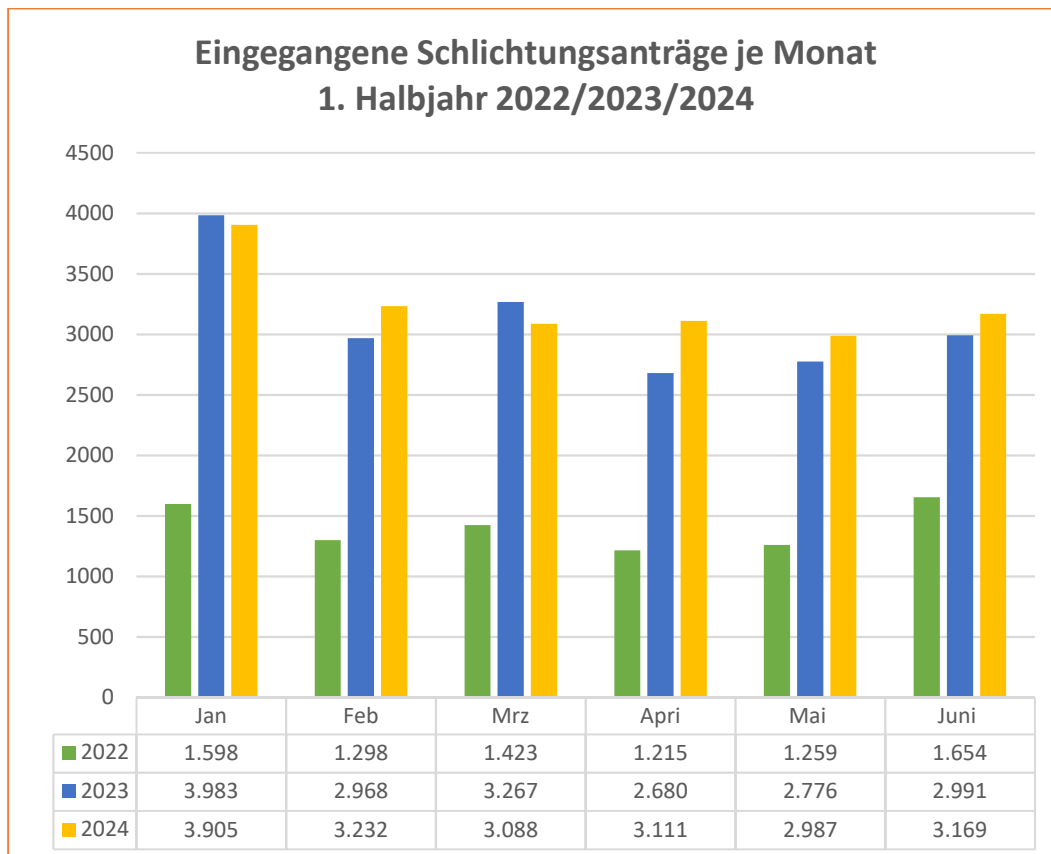
## Schlichtungsbedarf im ersten Halbjahr 2024

Im **1. Halbjahr 2024** erreichten die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* mehr als **19 Tsd.** neue Schlichtungsanträge, dies sind rund 4% mehr als im **1. Halbjahr 2023** (vgl. Abb. 1).



**Abb. 1:** Eingegangene Schlichtungsanträge je Halbjahr 2022-2024;  
Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Der Spitzenwert im Januar 2024 (vgl. Abb. 2) ist dabei saisonal begründet und ergibt sich aus der höheren Reiseaktivität zur Jahreswende. Hinweis: Schlichtungsanträge gehen regelmäßig erst ca. 6-8 Wochen, z.T. sogar erst mehrere Monate nach dem ursächlichen Beschwerde-Ereignis bei der Schlichtungsstelle ein. Der Grund dafür: Reisende müssen ihre Forderung zunächst direkt bei dem jeweiligen Unternehmen geltend machen, bevor sie sich an die Schlichtungsstelle wenden können. Und selbst wenn die Voraussetzungen für einen Schlichtungsantrag bereits gegeben sind, kann es sein, dass Reisende ihren Fall zeitlich stark versetzt einreichen.



**Abb. 2:** Eingegangene Schlichtungsanträge je Halbjahr in den Jahren 2022-2024;  
 Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

## Schlichtungsanträge je Verkehrsmittel

Mit Blick auf die genutzten **Verkehrsmittel** beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge auf Flugreisen: Im 1. Halbjahr 2024 gingen rund **16 Tsd. Flug-Fälle** ein und damit ziemlich genau so viele wie im Vorjahreszeitraum. Allerdings ist der relative Anteil der Flug-Fälle an allen neu eingegangenen Schlichtungsanträgen gesunken: Im 1. Halbjahr 2024 liegt dieser bei rund **81%**, während es im 1. Halbjahr 2023 86% waren.

Konflikte mit **Bahnunternehmen** führten im 1. Halbjahr 2024 zu rund **3.400** neuen Schlichtungsanträgen, dies sind rund **18 %** aller Neuanträge (1. Halbjahr 2023: rund 2.400 neue Bahn-Fälle, 13% aller neu eingegangenen Fälle).

## Was sind die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2024?

Wie schon in den Vorjahren führten im 1. Halbjahr 2024 im **Segment Flug** vor allem annullierte Reisen zu Schlichtungsanträgen, gefolgt von Flug-Verspätungen.

Analog ergaben sich im Segment **Bahn** im 1. Halbjahr 2024 Beschwerden vor allem aus Zugausfällen und -verspätungen.

## Ausblick Falleingang 2024

Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass bis Ende 2024 insgesamt rund **42 Tsd. Schlichtungsanträge** eingehen, dies wären rund 3% mehr als im Vorjahr (2023: 39.847 Neuanträge).

## Zur Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

**Gemeinsam Lösungen finden** – dafür sorgt die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.: Haben Reisende mit ihrer Beschwerde bei einem Unternehmen keinen Erfolg, bieten wir als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas einen einfachen Zugang zum Recht. Reisende profitieren dabei von einer **unabhängigen, für sie kostenfreien Fallprüfung durch spezialisierte Jurist:innen**. Unternehmen schätzen die Schlichtung als Instrument einer effizienten, nachhaltigen Kundenbindung.

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

Die Schlichtungsstelle ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Die rechtliche Prüfung erfolgt durch auf das Passagier- und Reiserecht spezialisierte Schlichter:innen (Volljurist:innen).

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

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

Anträge können einfach online gestellt werden: <https://schlichtung-reise-und-verkehr.de>

### Pressekontakt:

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Dr. Sabine Cofalla, Geschäftsführerin

[sabine.cofalla@sruv.de](mailto:sabine.cofalla@sruv.de)

Telefon: +49 30 6 44 99 33 - **11**