



Vertrauen in außergerichtliche Streitbeilegung

Fallbeispiel: söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

www.soep-online.de

Dr. Naomi Creutzfeldt

Juli 2015



UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

Was erwarten Verbraucher von einer Schlichtungsstelle?

Der vorliegende Bericht ist Teil einer Forschungsstudie, die insgesamt 14 Schlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten aus Deutschland, Frankreich und Großbritannien näher untersucht <https://www.law.ox.ac.uk/projects/Ombudsmen>.

Teilnehmende Schlichtungsstellen



Local Government
OMBUDSMAN

Parliamentary
and Health Service
Ombudsman

Le Médiateur
des communications
électroniques

söp
Schlichtungsstelle für den
öffentlichen Personenverkehr e.V.

Bundesnetzagentur

 schlichtungsstelle
energie e.v.

Ombudsman Services ● ● ●
Good for consumers - Good for business

 **LEGAL OMBUDSMAN**

 **Financial
Ombudsman
Service**

 **Le médiateur
national
de l'énergie**



Deutscher Bundestag

Gesamtstudie: ***Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe***, vorraussichtliches Erscheinungsdatum 2016.



UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses stehen neben einem generellen Vergleich der Bedeutung und Funktion von Schlichtung in den drei Ländern insbesondere der Verbraucher mit seinen Erwartungen an das Schlichtungsverfahren.

An die Ende 2009 gegründete und in Berlin angesiedelte söp, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., können sich Reisende (Bahn, Bus, Flug, Schiff) wenden, wenn sie aufgrund einer Beschwerde vom jeweiligen Verkehrsunternehmens keine oder keine zufriedenstellende Antwort bekommen haben. In 2015 rechnet die söp mit rund 13.000 Schlichtungsanträgen, davon rund 10.000 von Flugreisenden.

METHODE

Die Befragung der Teilnehmer erfolgte online. Hierzu erhielten die Beschwerdeführer im Rahmen des söp-Schreibens zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens einen entsprechenden Hinweis auf die Umfrage der Universität Oxford und den entsprechenden Link. Im Untersuchungszeitraum der Studie (Anfang September 2014 – Ende Februar 2015) erhielten somit 2.894 Beschwerdeführer die Möglichkeit, sich an der Umfrage zu beteiligen.

Mehr als 90 Prozent dieser Abschlussbeschwerden wurden per E-Mail versandt, so dass die Verbraucher bequem auf den Link in der E-Mail klicken konnten. Beschwerdeführer, die keine E-Mail-Adresse angegeben hatten, erhielten das Abschlussbeschreiben mit dem Hinweis auf den entsprechenden Link per Briefpost.

Insgesamt haben 579 Verbraucher (Rücklaufquote 20%) den Online-Fragebogen ausgefüllt und bilden damit die Datenbasis der vorliegenden Studie. Die Rücklaufquote ist sehr erfreulich. Gegliedert in fünf Abschnitte werden auf den folgenden Seiten die Ergebnisse zusammengefasst:

Die Haupterkenntnisse sind:

86% der Verbraucher waren sehr zufrieden mit der söp.

Die Bearbeitungsdauer war in 50% der Fälle geringer als 1 Monat.

97% der Verbraucher würden die söp weiterempfehlen.

TEIL 1: BEVOR SIE DIE söp KONTAKTIERT HABEN

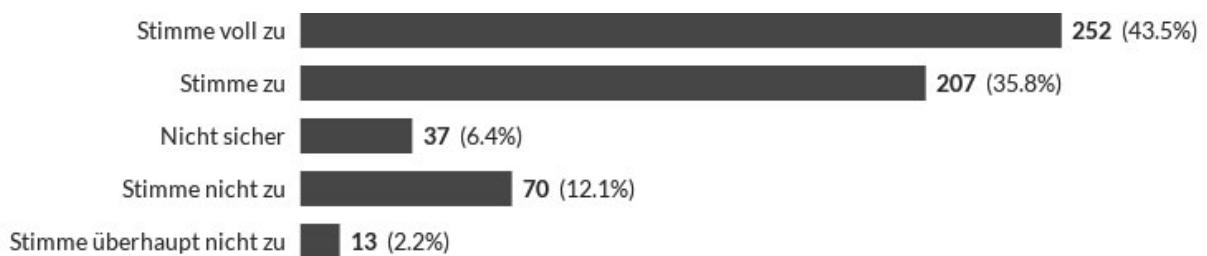
Die Frage: 'Können Sie kurz erläutern, warum Sie die söp kontaktiert haben?' wurde von allen 579 Teilnehmern beantwortet, hier sind einige Beispiele.

'Keine Bereitschaft Schadenersatz zu zahlen, nur der Versuch mit einem Gutschein (niedriger Wert und vielen Einschränkungen, wie nur von dieser Fluglinie durchzuführende Flüge) abgefunden zu werden; dies alles ohne Entschuldigung und in englischer Sprache.'

,Unser Rückflug hatte insgesamt 4,5 Stunden verspätete Ankunft aufgrund von Verspätung der Crew beim ersten Flug und damit verpasstem Anschlussflug. Des Weiteren fanden wir die Betreuung in der Zwischenzeit (lediglich 5 Verzehrgutscheine pro Person) wenig kundenfreundlich. Trotz mehrfachem Hinweis auf die Rechtslage hatte sich die Airline geweigert eine Entschädigung zu zahlen.'

,Da eine Beschwerde beim Flugunternehmen wegen eines annullierten Fluges nicht beantwortet, wurde wandten wir uns an die söp.'

80 % der Teilnehmer stimmten zu, dass sie vor Einschaltung der söp viel nutzlose Zeit und Energie aufgewendet haben, um Ihr Anliegen vorzubringen.





UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

Auf die Frage '**Was haben Sie sich von der söp erhofft**' hier einige beispielhafte Aussagen:

'na ja, dass wenigsten jetzt wohl die XXX den Vorgang bearbeiten und beantworten muss.'

'Ich habe mir erhofft, dass söp mir dabei Hilft das Recht durchzusetzen und mit den Erfahrungen die bereits gemacht wurden dabei zu helfen, dass ich er ernst meine und meine Forderung nicht aus dem Finger gezogen wurde.'

'Hilfe bei der Durchsetzung meiner Ansprüche.'

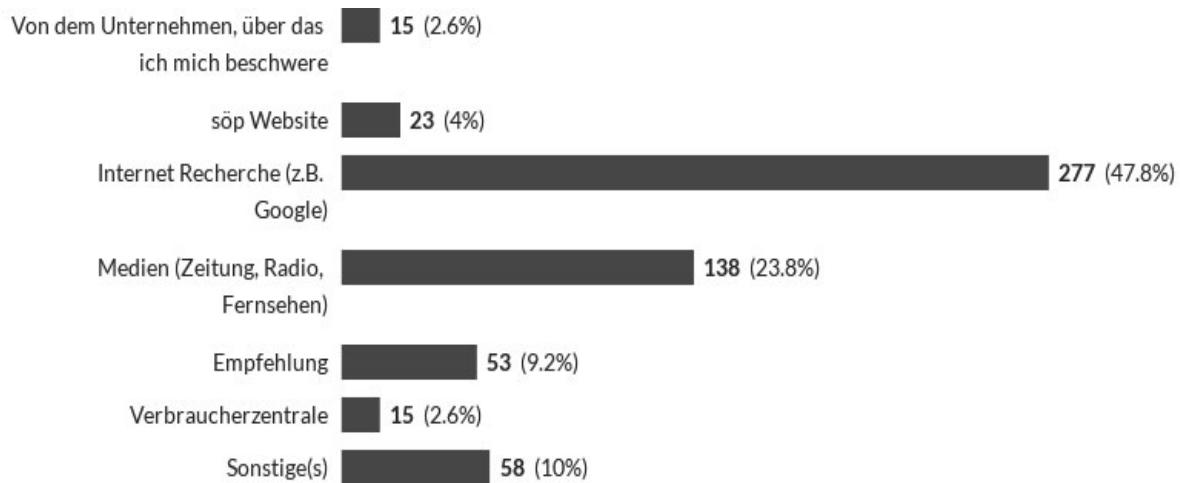
'Ausgleichszahlung nach der Fluggastrechtverordnung.'

'Ich habe mir von der söp erhofft, das Ganze, für beide Seiten so zu klären, dass man nicht noch mehr Zeit und Geld verliert (Anwaltskosten... hin- und herschreiben beider Parteien).'

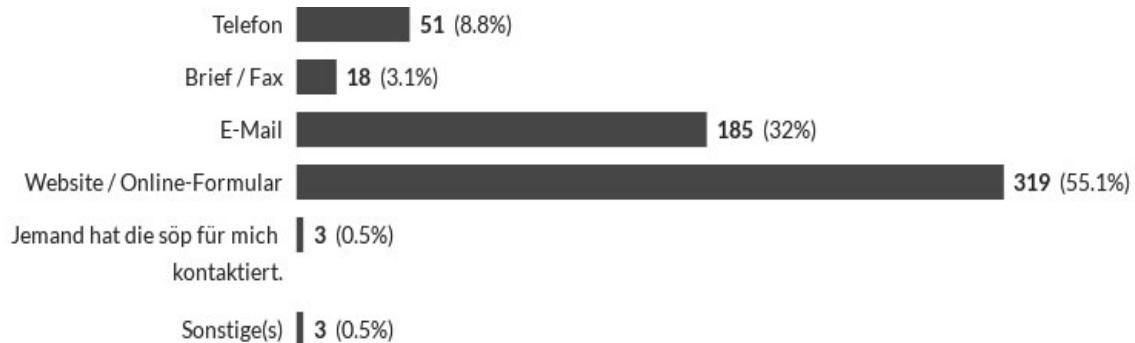
'Ich hoffte, dass die söp das Problem objektiv untersucht und eine Lösung vorschlägt, die sowohl das Verkehrsunternehmen als auch mich überzeugt. Ich erwartete eine einver-ständliche Regelung eines Problems, das ich mit der Luftfahrtlinie nicht regeln konnte.'

TEIL 2: DER ERSTE KONTAKT MIT DER söp

94,8% der Teilnehmer haben zum ersten Mal eine Schlichtungsstelle kontaktiert. Die meisten haben von der Existenz der söp durch eine Internet-Recherche bzw. durch die Medien erfahren.

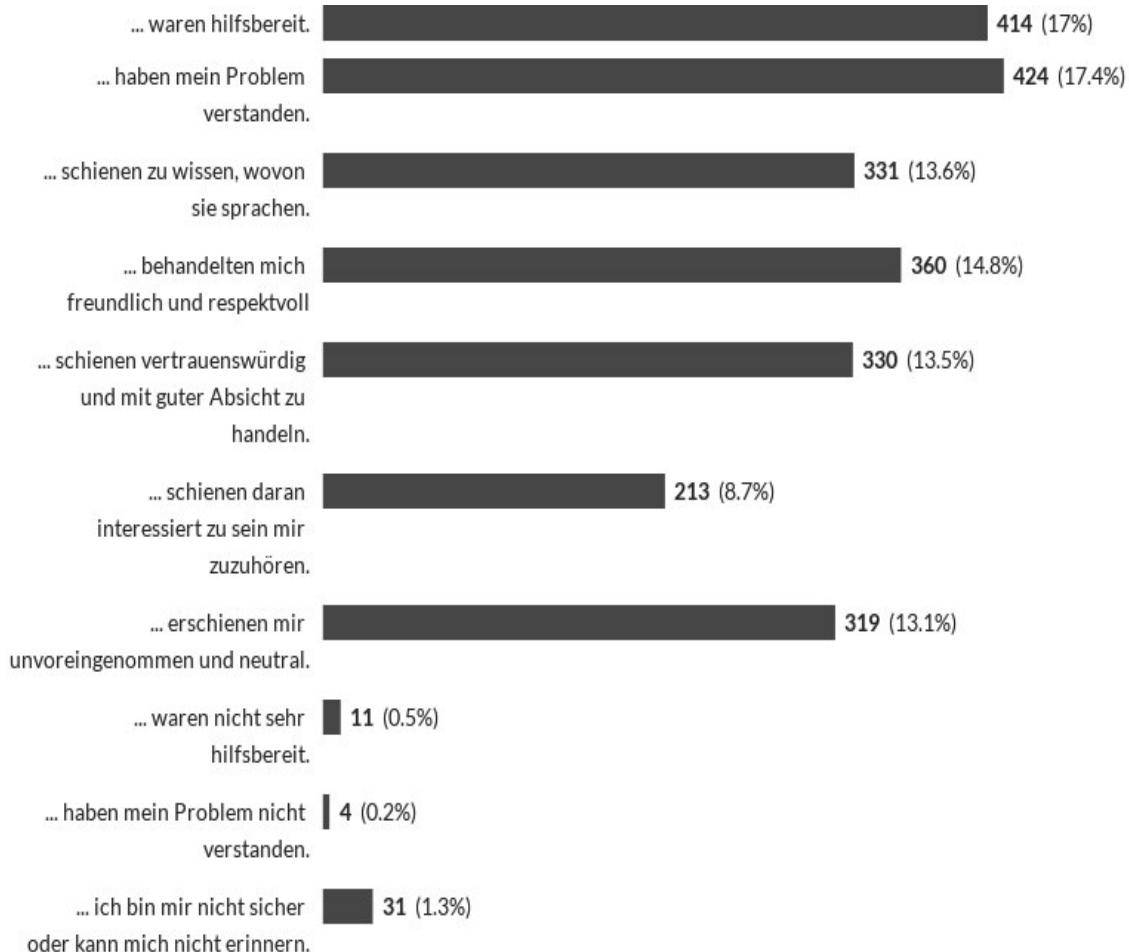


In 55% der Fälle erfolgte der Erstkontakt zur Schlichtungsstelle durch das auf der söp-Website eingestellte Online-Formular.





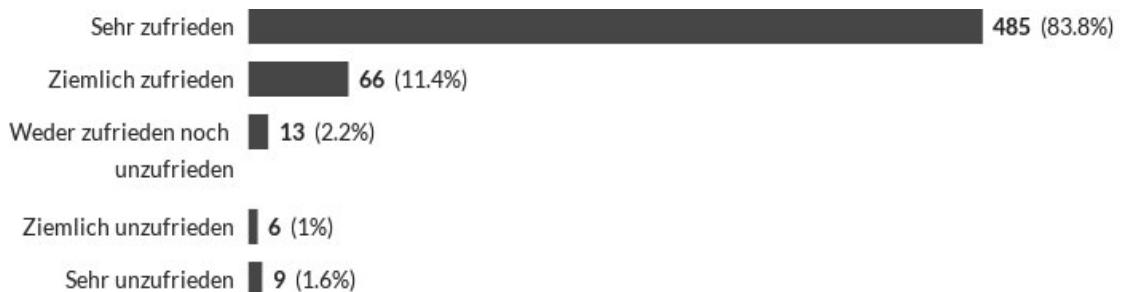
Welchen Eindruck hatten Sie von den Mitarbeitern der söp, als Sie zum ersten Mal Kontakt aufgenommen haben?





TEIL 3: DAS VERFAHREN

Waren Sie insgesamt mit der Behandlung der Beschwerde durch die söp zufrieden?



Hier einige Beispiele:

'Eine Lösung wurde schnell und unbürokratisch gefunden.'

'Sehr schnelle Bearbeitung mit dem gewünschten Erfolg.'

'Keine leeren Versprechungen, hier wurde gehandelt!
Klare Aussagen bei zugesandten E-Mails!'

'haben mein Problem verstanden und gelöst...haben immer schnell geantwortet Danke.'

'Die Schlichtung nahm Bezug darauf, dass mit dem Schiedsspruch auch erreicht werden soll, dass das Kundenverhältnis wieder verbessert wird. Das machte es mir möglich, den Kompromiss anzunehmen.'

'Das Verfahren hat einige Zeit gedauert (ich habe keinen Zwischenstand erhalten). Auf eine kurze Nachfrage habe ich eine freundliche Antwort zum Verfahren erhalten und das Verfahren wurde mit Fristsetzung beschleunigt.'

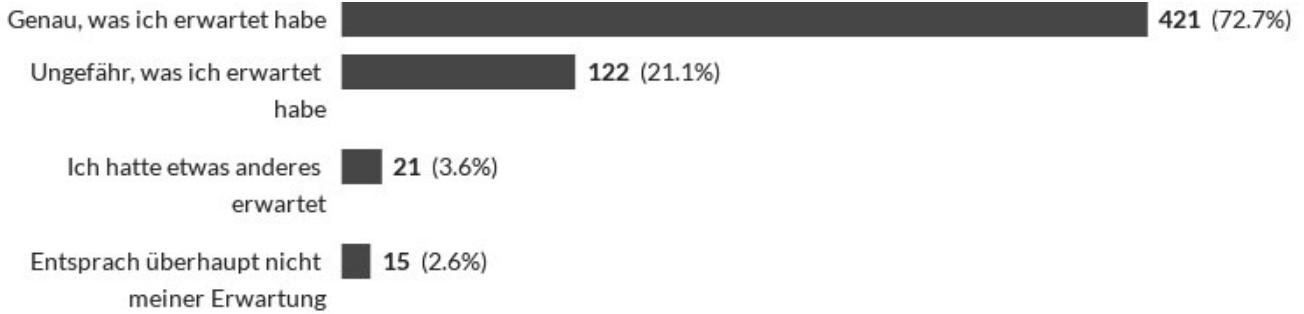
'Weil die Dateneingabe intuitiv war, es die Möglichkeit gab, den vollständigen Schriftverkehr mit der Airline anzuhängen, die Airline sehr schnell davon überzeugt wurde, meine berechtigte Forderung zu erfüllen.'



UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

Hat der Ihnen bekannte Verfahrensablauf der SÖP Ihren Erwartungen entsprochen?



'Die SÖP muss Fakten sammeln, dabei neutral bleiben und als Vermittler agieren. Genau diesen Eindruck hatte ich.'

'ich hatte keine konkreten Erwartungen, außer dass der Vorgang endlich mit Anerkennung meiner berechtigten Forderung zum Abschluss kommt.'

Glaube, dass die SÖP mehr die Interessen der Airlines (von denen sie wohl auch finanziert wird!) vertritt als die des Fluggastes – ein entscheidendes Argument gegen die Airlines wurde einfach ignoriert.'

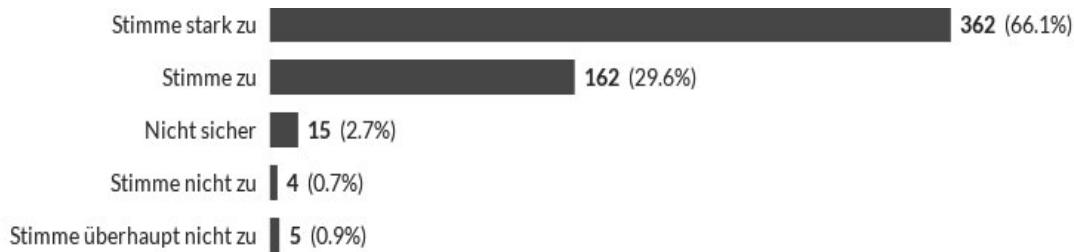
'Wir hätten nicht erwartet, dass die Fluggesellschaft unsere Forderungen (scheinbar ohne durchgeführtes Schlichtungsverfahren) direkt akzeptiert.'



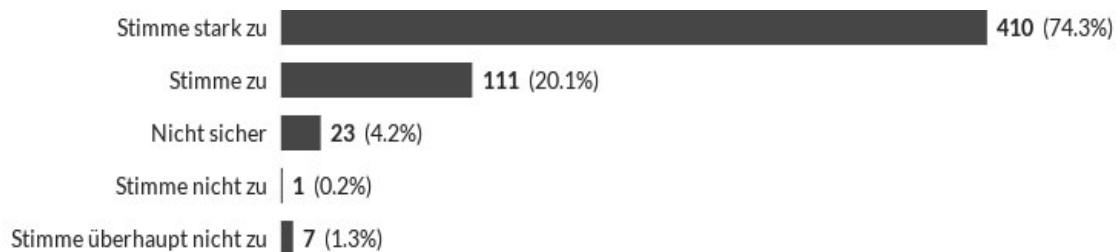
UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

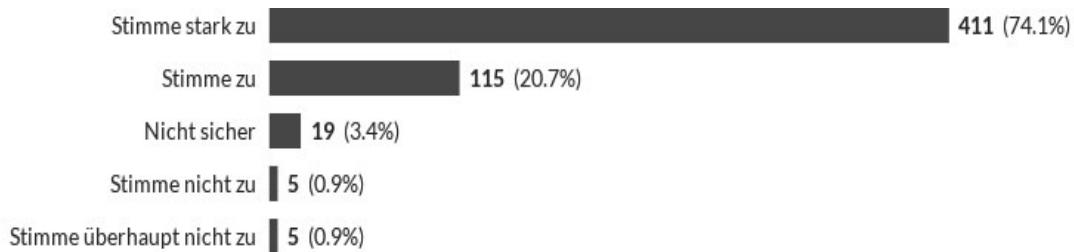
In Bezug auf den Verlauf des Verfahrens mit der söp (bevor Sie das Ergebnis / den Vorschlag erhielten), würden Sie folgenden Aussagen zustimmen, oder nicht. Die Informationen, die ich erhalten habe waren nachvollziehbar



Ich hatte das Gefühl, dass die söp mein Problem richtig erkannt hat

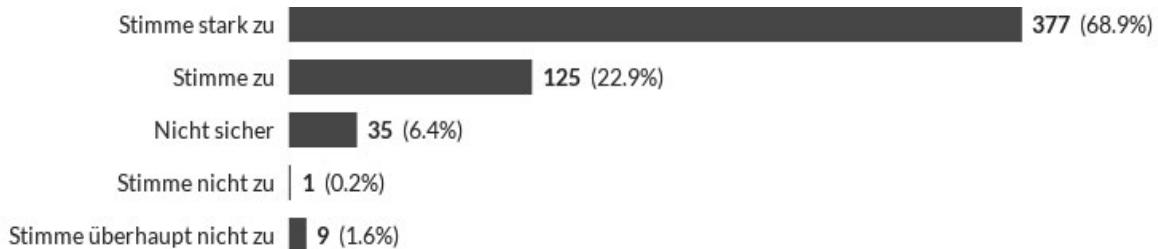


Ich habe mich von der söp ernst genommen gefühlt.

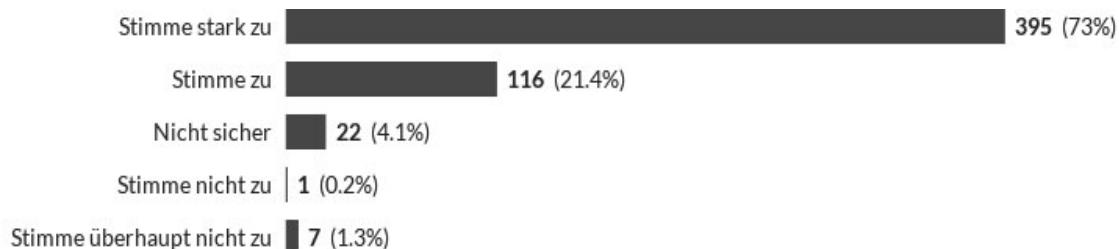




Ich hatte den Eindruck, dass die söp neutral war.



Ich konnte der Bearbeitung durch die söp vertrauen.



Auf die Frage, **wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern** antworteten:

98 Verbraucher (17,3%): weniger als 1 Monat

377 Verbraucher (66,5%): 1-3 Monate

92 Verbraucher (16,2%): länger als 3 Monate

Danach wurde die Frage gestellt, **wie lange hat das Verfahren tatsächlich gedauert?**

In 284 Fällen (49,8%): Weniger als 1 Monat

In 202 Fällen (35,4%): 1-3 Monate

In 84 Fällen (14,7%): länger als 3 Monate

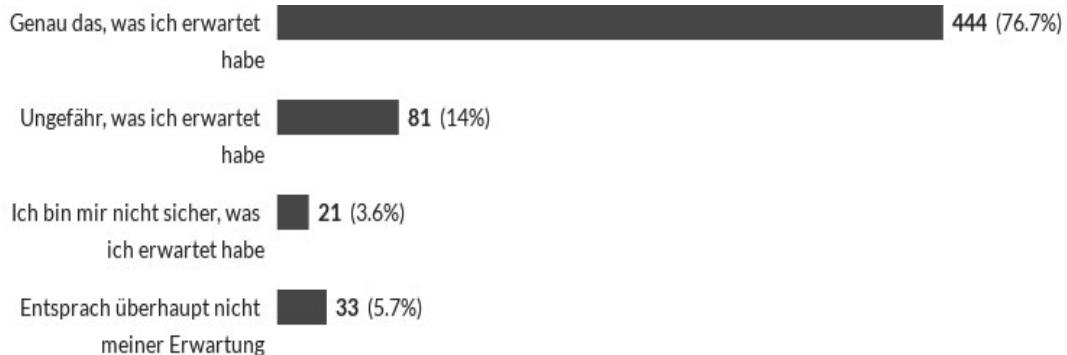


TEIL 4: DAS ERGEBNIS (z.B. Kurzentscheid / Schlichtungsempfehlung)

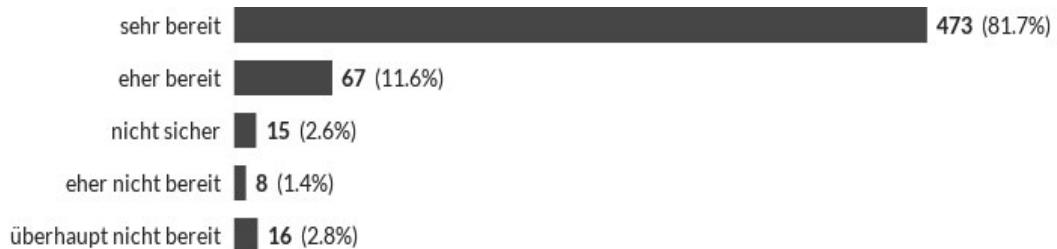
Fiel das Ergebnis zu Ihren Gunsten aus?



Entsprach das Ergebnis dem, was Sie sich von der sÖP erwartet haben?



Waren Sie dazu bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?

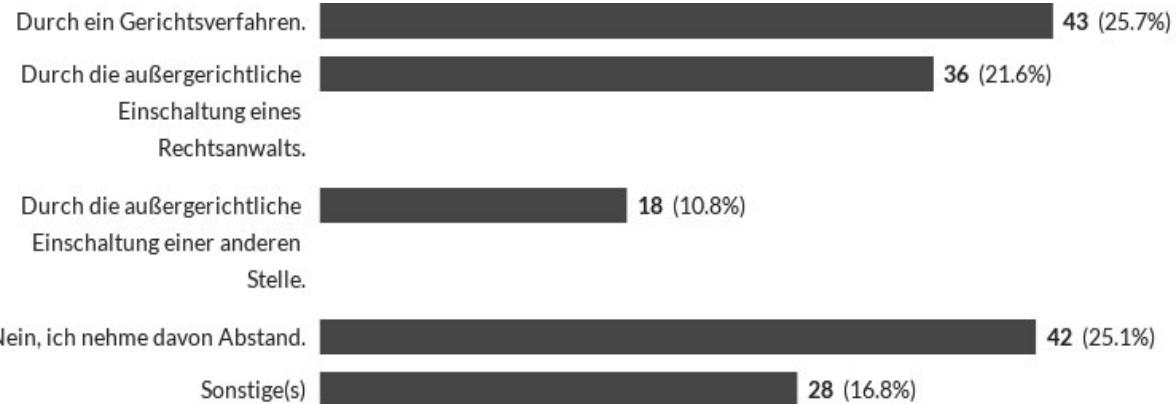




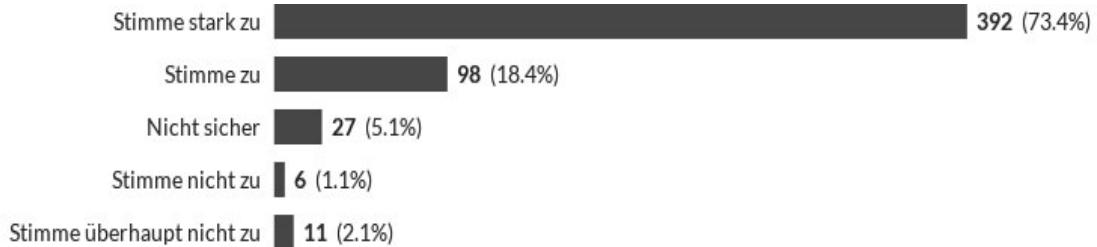
UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren können, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen?

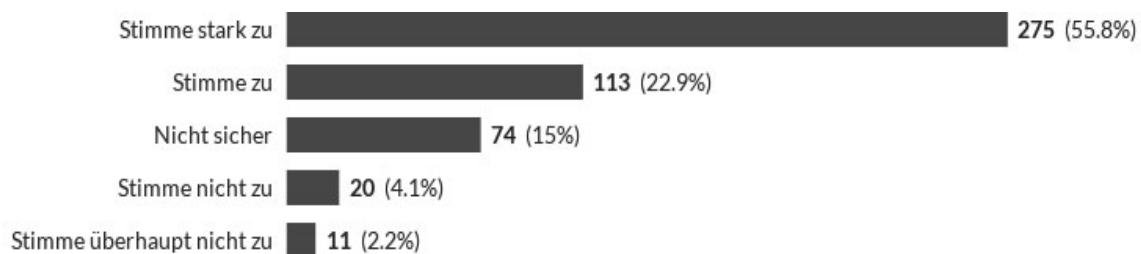


Das Ergebnis meiner Beschwerde ist gerecht und unparteiisch.

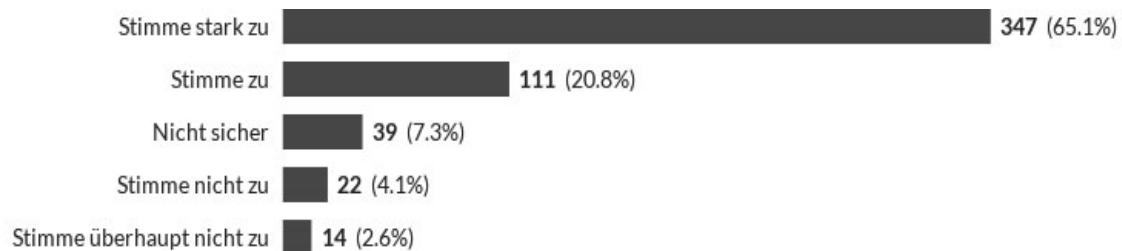


TEIL 5: DER GESAMTEINDRUCK ZUR söp

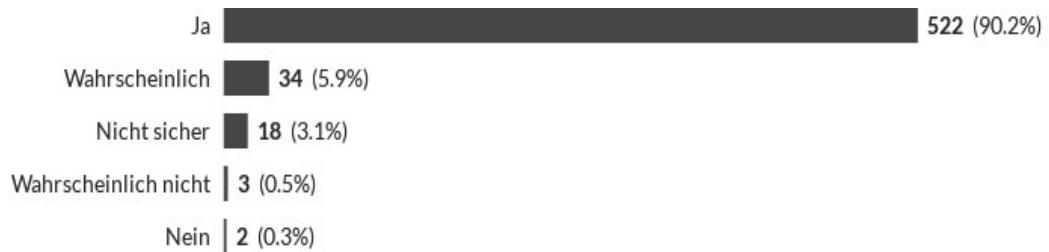
Das Verfahren war transparent.



Die Dauer des Verfahrens war angemessen.



Ich konnte mein Anliegen vorbringen und habe dafür Gehör bekommen.





UNIVERSITY OF
OXFORD

E·S·R·C
ECONOMIC
& SOCIAL
RESEARCH
COUNCIL

'Meine erste Mail/Kontaktaufnahme wurde binnen 24 h beantwortet. Ich wurde darauf hingewiesen, dass ich jetzt nichts mehr machen müsse und wenn es weitere Fragen gäbe, werde ich kontaktiert. Das Verfahren liefe.

Nach 1 Monat kam dann die positive Antwort.'

'Weil die Fluggesellschaft mich als Einzelperson leider nicht wertschätzt.'

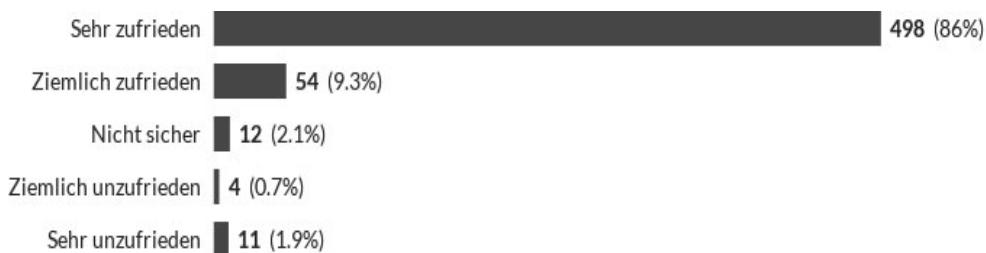
Ich sehe mich in der Erwartung bestärkt, dass eine außergerichtliche Streiteilegung Sinn macht.



Würden Sie die söp weiterempfehlen?



Insgesamt, wie zufrieden waren Sie mit dem Verfahren der söp?

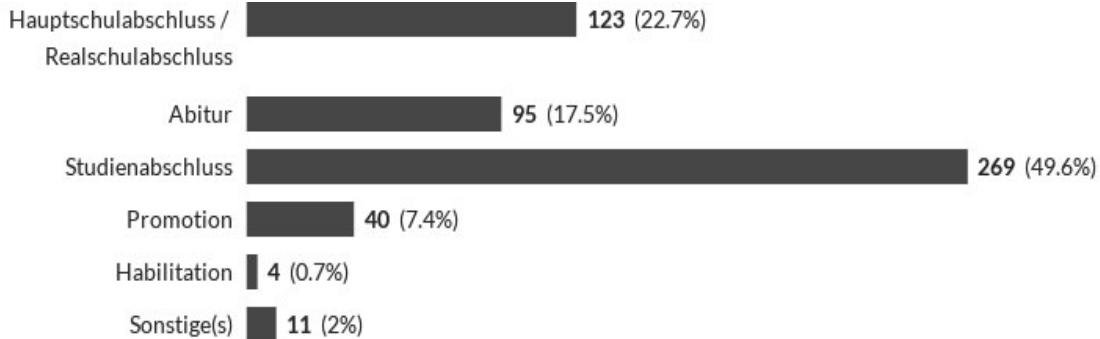




WER HAT DEN FRAGEBOGEN AUSGEFÜLLT?

Die an der Befragung teilgenommenen Personen weisen folgende sozio-demografische Merkmale auf:

- Das Durchschnittsalter ist 47 Jahre, es haben 65% Männer und 35% Frauen an der Umfrage teilgenommen.
- **Der Bildungsstand ist wie folgt:**



- **Die berufliche Situation ist wie folgt:**

