

söp_Bericht 2017

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

1. Schlichtungsanträge: Falleingänge

In 2017 gehen bei der söp insgesamt 15.601 Schlichtungsanträge ein, was einer Steigerung von rund 15 % gegenüber dem Vorjahr entspricht (vgl. Abb. 1).

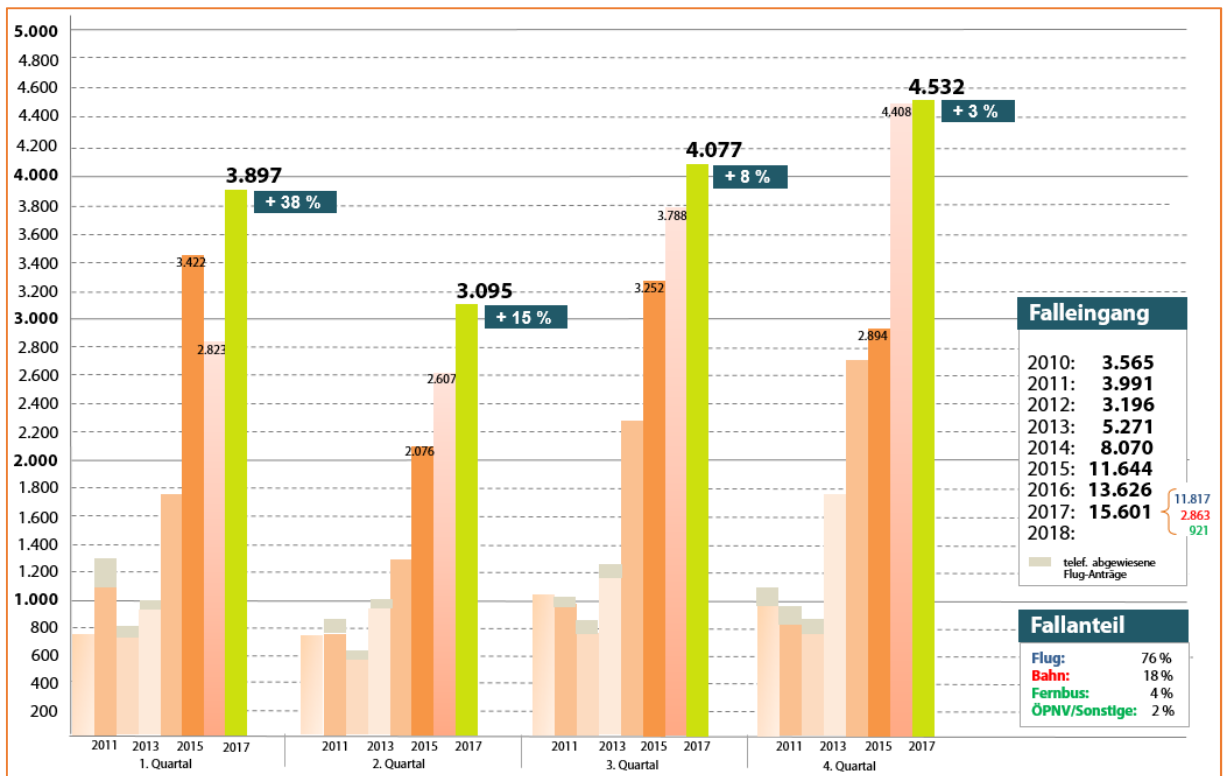


Abb. 1: Falleingänge Gesamt 2010 – 2017

Davon beziehen sich 2.863 Fälle auf den Bereich **Bahn** (Fern/Regional). Im Vergleich zu 2016 ist dies somit eine Steigerung um 21 % (vgl. Abb.2).

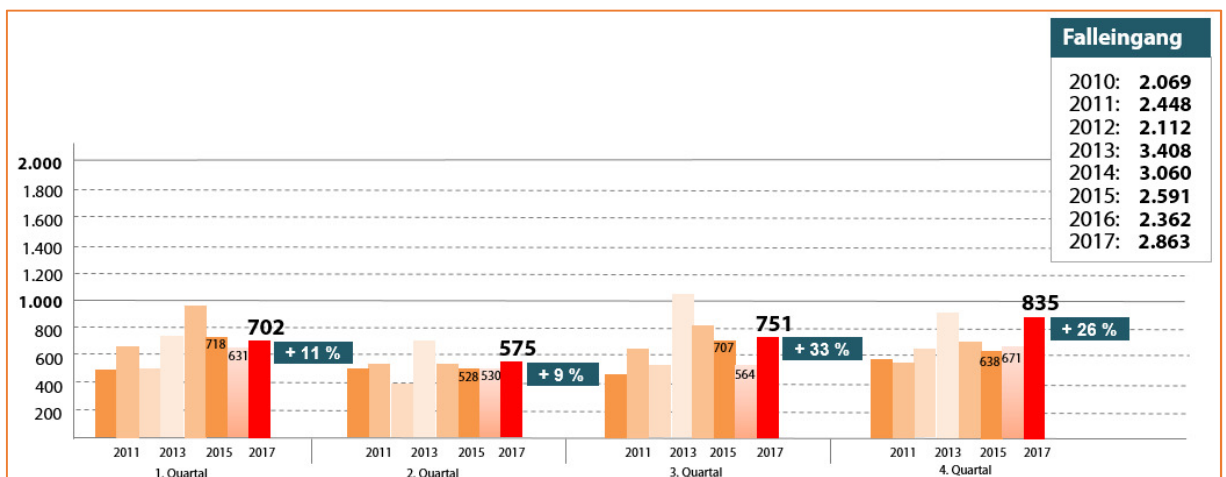


Abb. 2: Falleingang Bahn 2010 – 2017

Im Bereich **Flug** gingen im Berichtsjahr 11.817 Schlichtungsanträge ein, was einem Zuwachs von 11 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht (vgl. Abb. 3).

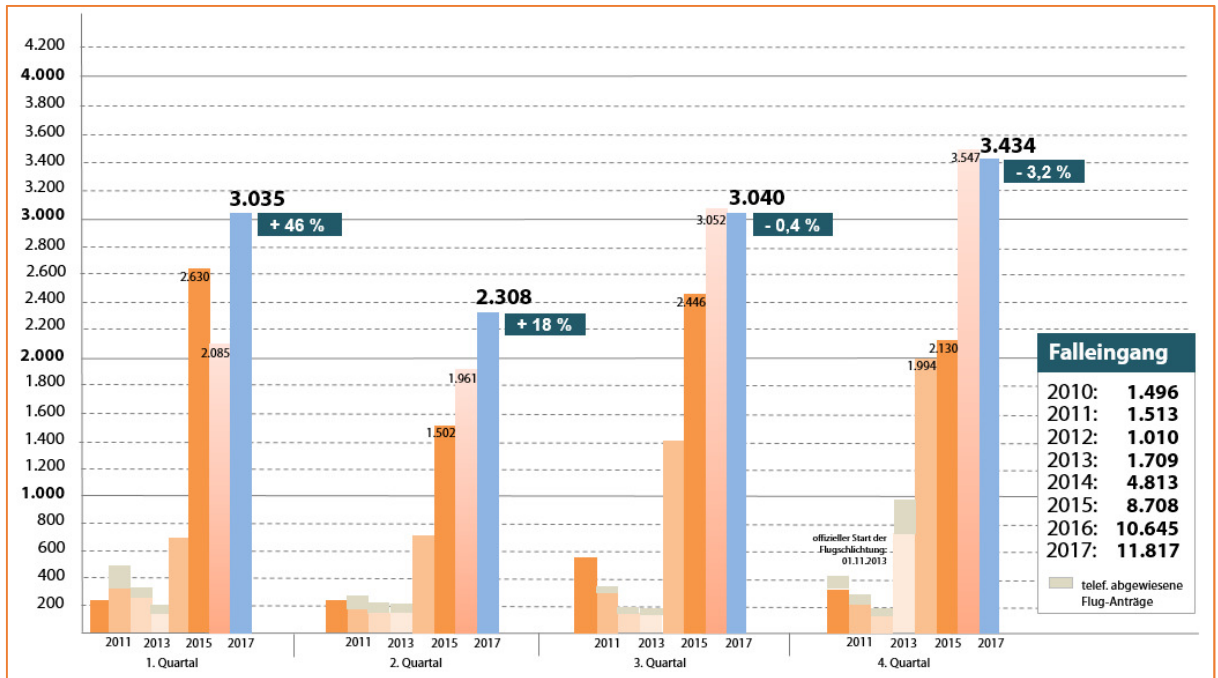


Abb. 3: Falleingang Flug 2010 – 2017

Mit 534 den **Fernbus** betreffenden Schlichtungsanträgen (vgl. Abb. 4) ist deren Zahl absolut betrachtet weiterhin niedrig. Relativ stieg der Anteil der Fernbusfälle im Vergleich zu 2016 jedoch erneut stark an (+ 48 %).

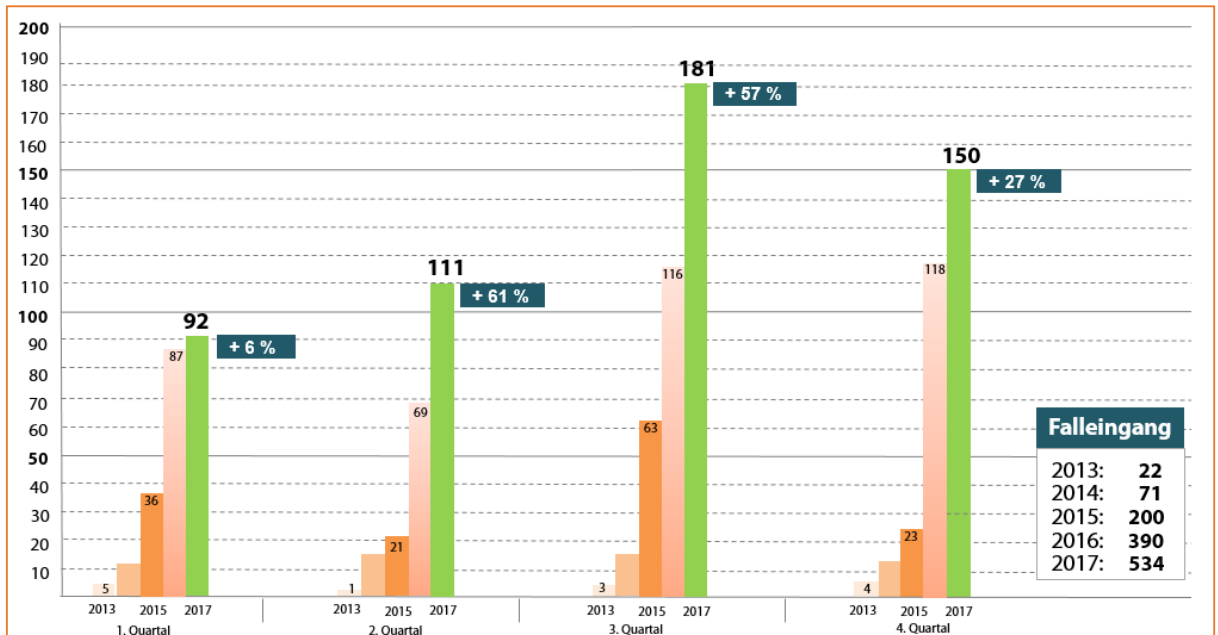


Abb. 4: Falleingang Fernbus 2013 – 2017

Gleiches gilt für den Bereich **ÖPNV/Sonstige**. Hier gehen bei der söp im Berichtsjahr 2017 (vgl. Abb. 5) insgesamt 372 Schlichtungsanträge ein (+ 86 %).

Anmerkung:

Der Anstieg ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass sich 2017 zahlreiche ÖPNV-Unternehmen aus den Ländern Baden-Württemberg, Bayern und Thüringen neu an der söp-Schlichtung beteiligen (unter anderem die Verkehrsbetriebe in München und Stuttgart).

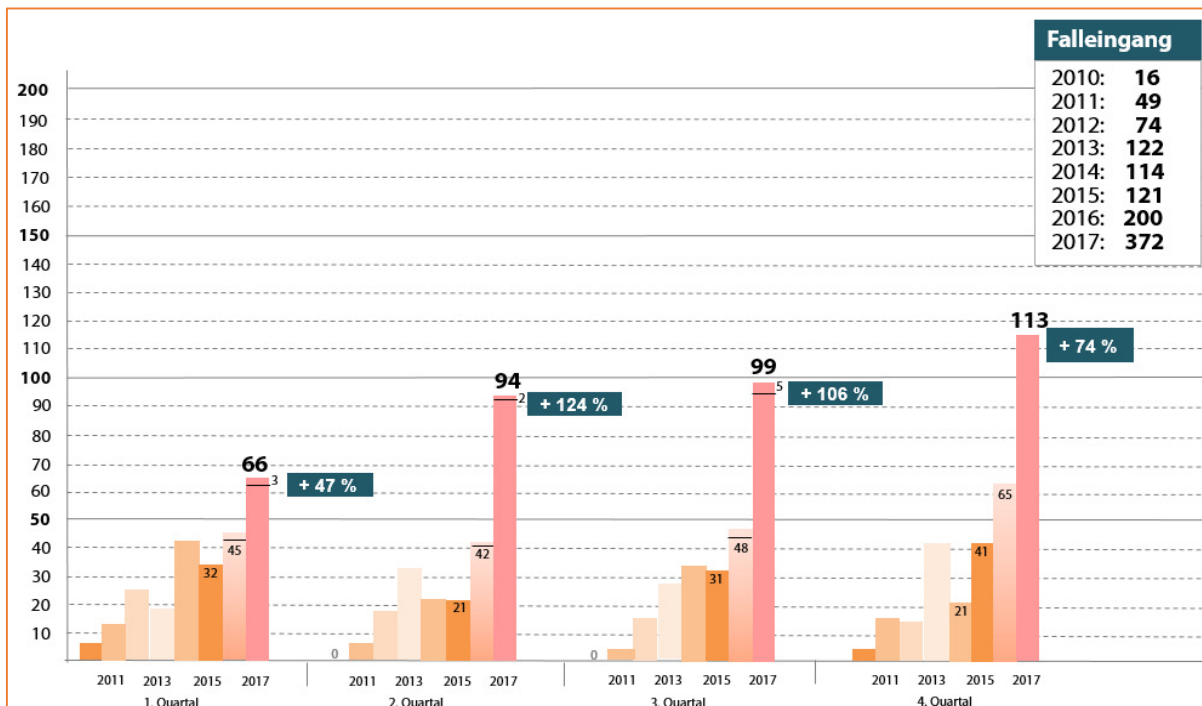


Abb. 5: Falleingang ÖPNV/Sonstige 2010 – 2017

Die seit Start der Schlichtung für Schiffsreise im Jahr 2013 „traditionell“ geringe Zahl der den Bereich Schiff betreffenden Schlichtungsanträge sinkt 2017 auf 16 Fälle (- 45 %) – quantitativ betrachtet damit weiterhin ohne große Bedeutung für die söp-Schlichtung (vgl. Abb. 6).

3

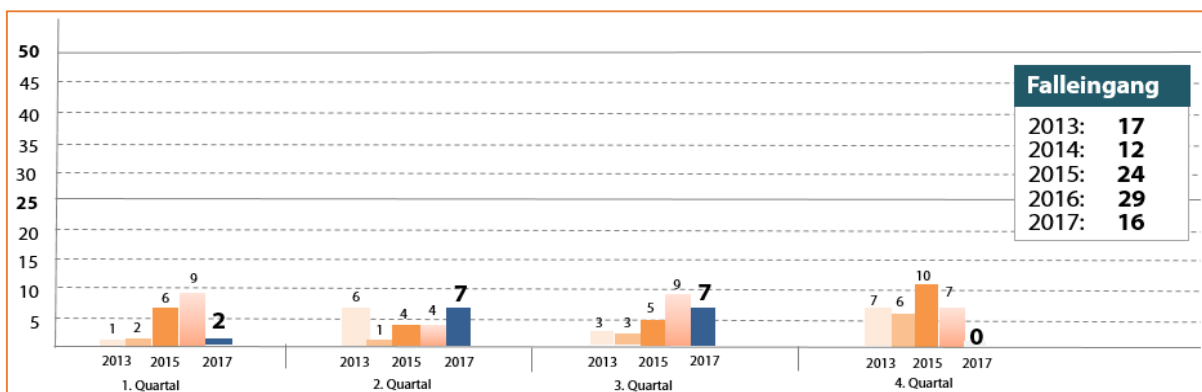


Abb. 6: Falleingang Schiff 2013 – 2017

2. Schlichtungsanträge: Ablehnungen

Aufgrund der umfangreichen Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben, die Zuständigkeit und den Ablauf des Schlichtungsverfahrens sowie aufgrund der im Netz auf der söp-Webseite eingestellten ausführlichen Informationen über die Schlichtung ist die Anzahl der nicht in die Zuständigkeit der söp fallenden Schlichtungsanträge gering (< 0,5 %).

Im ersten Schritt abgelehnte Schlichtungsanträge haben 2017 einen Anteil von 10,2 % (- 5,3 % im Vergleich zum Vorjahr). Dies aus dem Grunde, weil der Kunde sich mit seiner Beschwerde zuvor noch nicht an das Verkehrsunternehmen gewandt hat oder aber die den Unternehmen rechtlich zustehende Antwortfrist noch nicht ausgeschöpft ist.

Die im Vorjahresbericht geäußerte Erwartung, dass aufgrund der kontinuierlich aktualisierten und verbesserten Hinweise für die Beschwerdeführer (insb. im Rahmen der Online-Beschwerdeformulare auf der söp-Website) sowie aufgrund der nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) für die Unternehmen geltenden Informationspflichten mit einem weiteren Rückgang der Ablehnungen gerechnet werden kann, hat sich damit erfüllt.

Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 2 VSBG hat es in 2017 erneut nicht gegeben.

3. Schlichtungsanträge: **Beschwerdegründe**

Schlichtungsanträge im Bereich Bahn beruhen auch 2017 wiederum zu über 50 % auf einer Zugverspätung bzw. einem Ausfall des Zuges (vgl. Abb. 7).

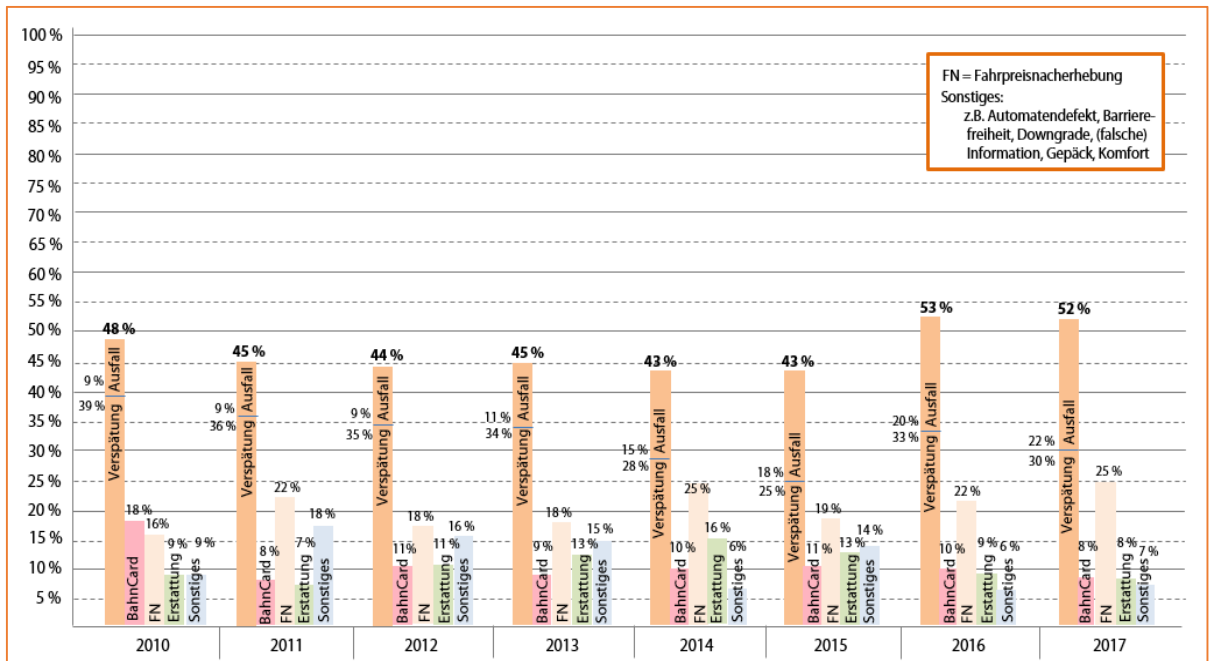


Abb. 7: Beschwerdegründe Bahn 2010 – 2017

Ähnlich beruhen im Bereich Flug die Schlichtungsanträge mit 71 % überwiegend auf Gründen einer Flugverspätung bzw. einer Annullierung des Fluges (vgl. Abb. 8).

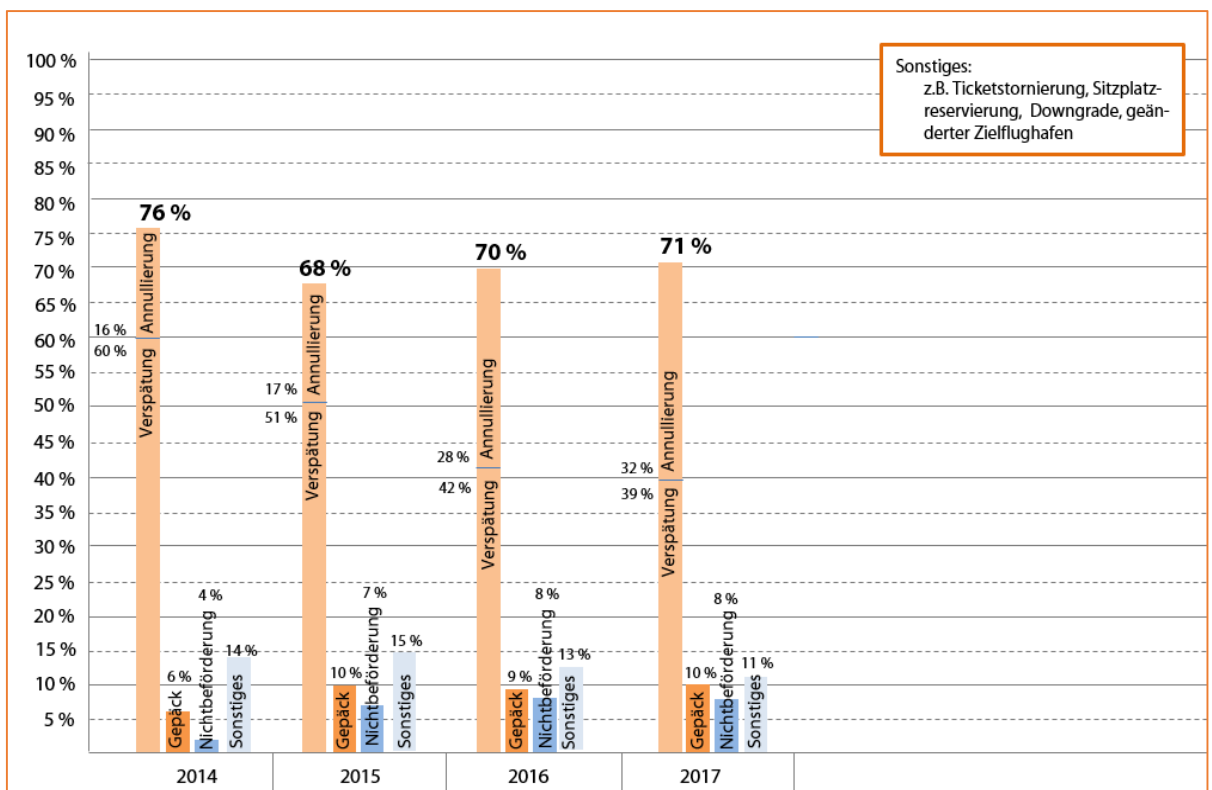


Abb. 8: Beschwerdegründe Flug 2014 – 2017

Im Bereich Fernbus liegt mit 30 % weiterhin ein Schwerpunkt der Beschwerden bei der Gepäckbeförderung (Verlust/Beschädigung), jedoch ist dieser Beschwerdegrund im Berichtsjahr 2017 relativ um 26 % gesunken (vgl. Abb. 9).

Wegen einer Verspätung bzw. wegen einer Nichtbeförderung (z.B. aufgrund eines ausgefallenen Busses oder nach einem Pausenstopp) beschwerten sich insgesamt 54 % der Reisenden. Dies häufig im Zusammenhang mit einer angebotenen/nicht angebotenen Alternativbeförderung oder dem vom Reisenden geforderten Ausgleich ihm entstandener Folgekosten. In einigen Fällen war der streitige Gegenstand die vermeintlich unzureichende Information, die fehlende Hilfeleistung, ein Servicemangel oder eine Reiseverzögerung z.B. aufgrund einer Panne.

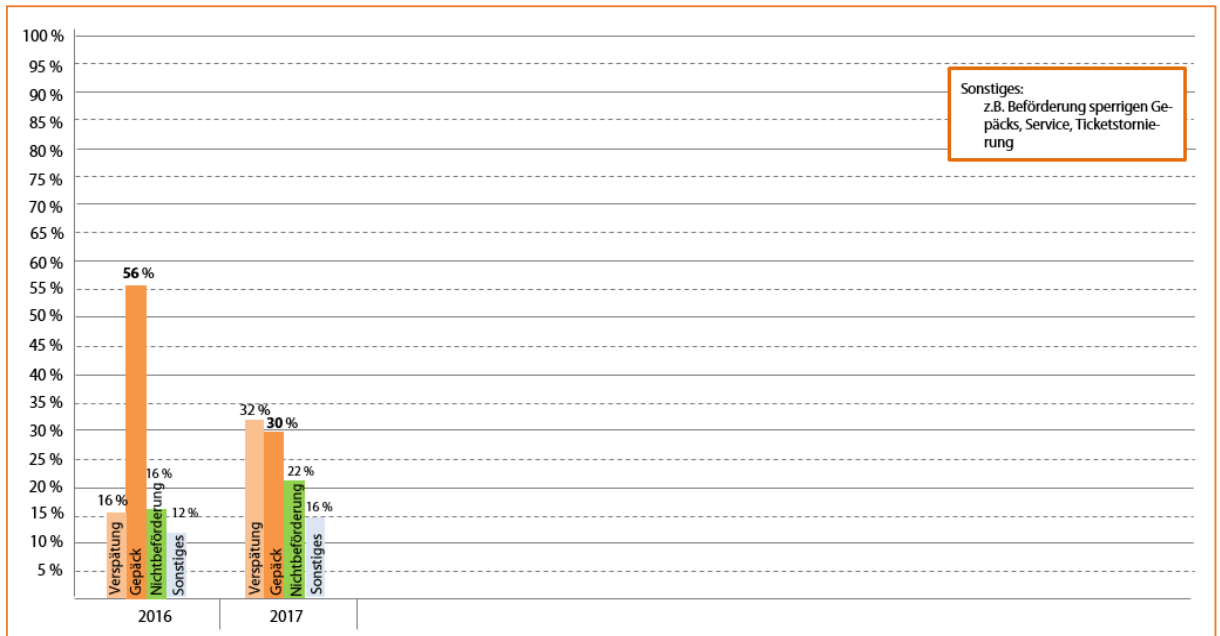


Abb. 9: Beschwerdegründe Fernbus 2016 – 2017

ÖPNV-Reisende mit Bus/Tram/U-Bahn stellen mit 44 % ihren Schlichtungsantrag aufgrund eines von ihnen verlangten „erhöhten Beförderungsentgelts“ (- 16 % im Vergleich zum Vorjahr). In nahezu der gleichen Größenordnung beruhen 2017 die Schlichtungsanträge auf den unterschiedlichsten Beschwerdegründen: vorgetragene Falschinformationen, Serviceprobleme, Tariffragen, Folgeschäden, Sachschäden etc. (vgl. Abb. 10).

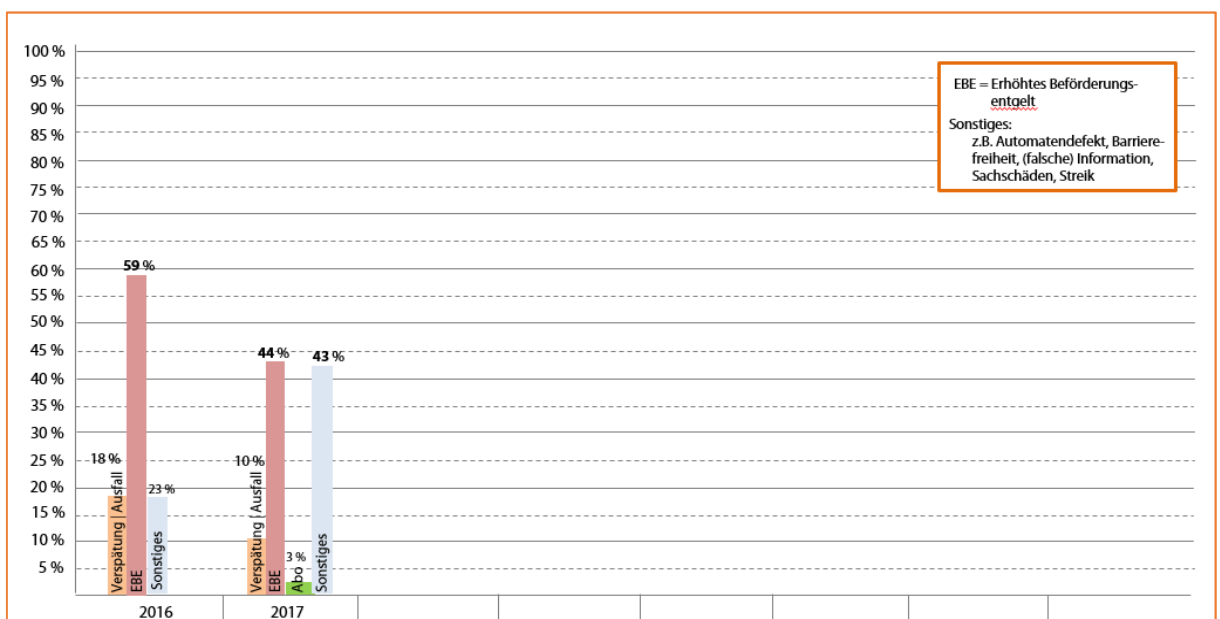


Abb. 10: Beschwerdegründe ÖPNV 2016 – 2017

4. Schlichtungsanträge: Fallabschlüsse

2017 kann die söp 15.918 Schlichtungsanträge abschließen, was einem Anstieg um 33 % entspricht (vgl. Abb. 11). Bereinigt um 1.300 Schlichtungsanträge, deren Verfahren im August aufgrund der Insolvenz eines Mitgliedunternehmens beendet werden mussten, beträgt der Anstieg abgeschlossener Schlichtungsanträge im Vergleich zu 2016 immer noch 22 %.

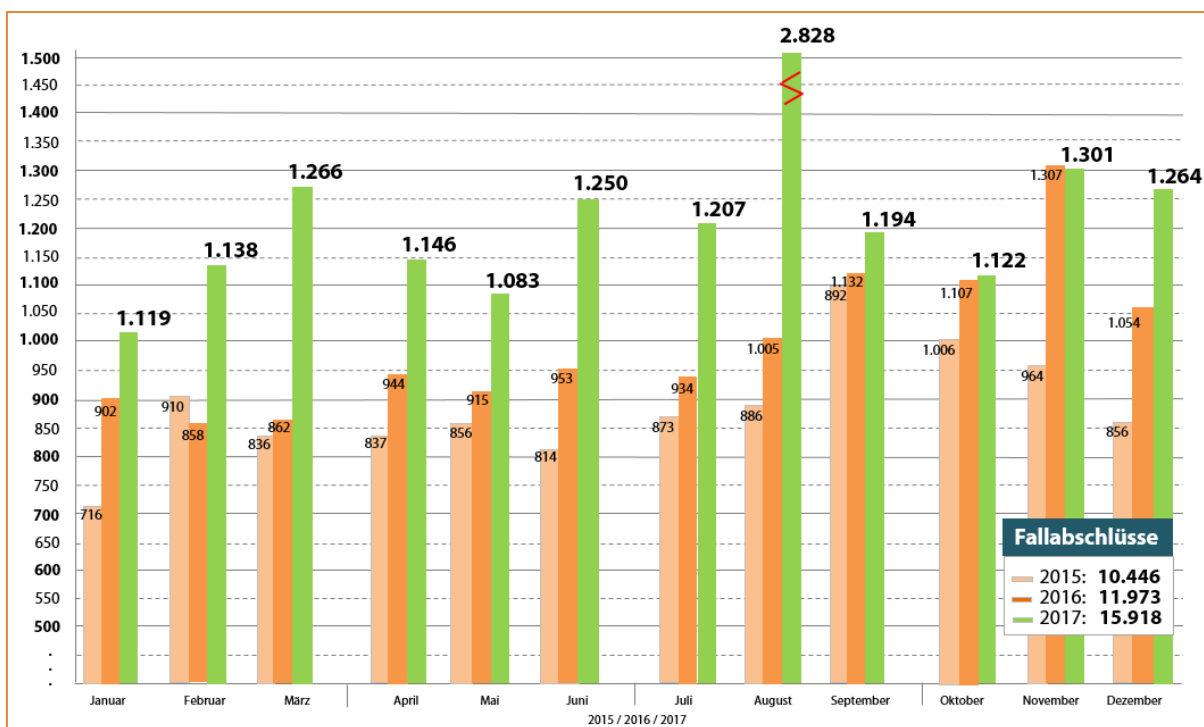


Abb. 11: Fallabschlüsse 2015 – 2017

5. Schlichtungsanträge: Schlichtungsquote

Die Zahl der sowohl von den Beschwerdeführern (Reisende) als auch den Beschwerdegegnern (Verkehrsunternehmen) angenommenen Schlichtungsempfehlungen ist mit rund 75 % auch im Berichtsjahr 2017 wiederum hoch (vgl. Abb. 12).

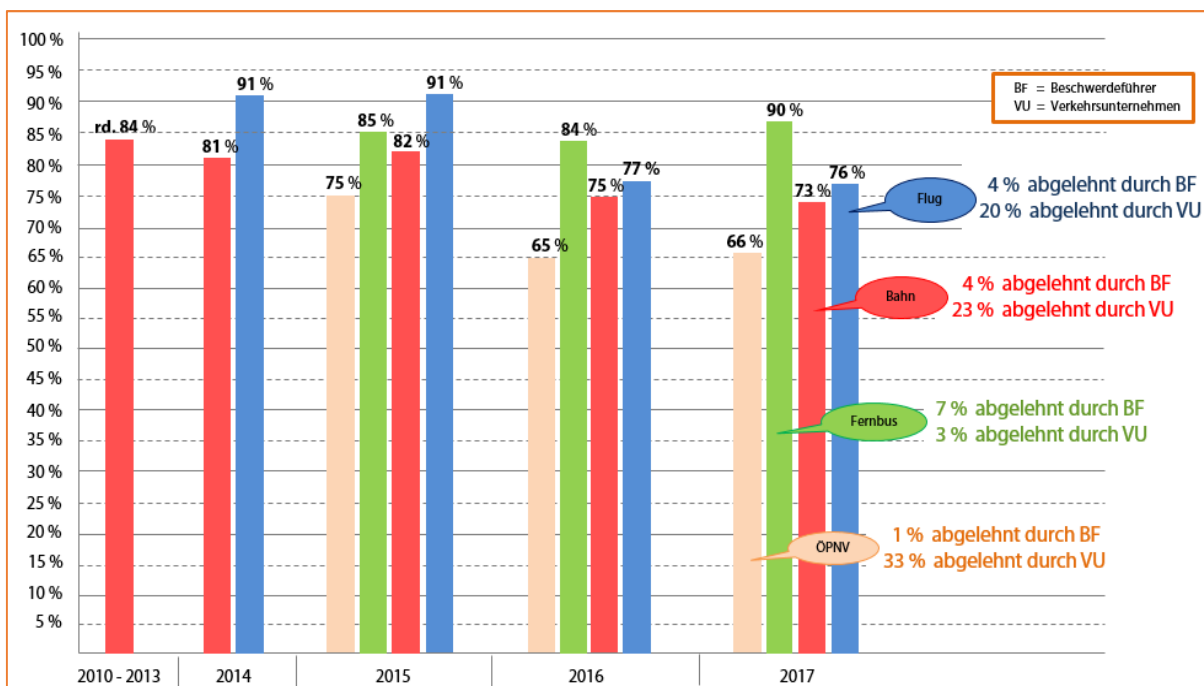


Abb. 12: Schlichtungsquote 2010 – 2017

Im Bereich Bahn ist ein erneuter, wenngleich mit minus zwei Prozentpunkten nur geringer Rückgang zu konstatieren. Der bei rechtlich nicht ganz eindeutigen Situationen von der söp im Rahmen der Kulanz häufig gegebenen Empfehlung wurde – wie schon in 2016 – seitens der Verkehrsunternehmen nur vereinzelt zugestimmt.

Nahezu unverändert ist die Schlichtungsquote beim ÖPNV (plus ein Prozentpunkt). Die im Vergleich zu Bahn, Fernbus und Flug geringere Schlichtungsquote ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass einige Verkehrsunternehmen von den gegenüber ihren Kunden erhobenen Forderungen prinzipiell nicht abweichen (Stichwort „erhöhtes Beförderungsentgelt“).

Im Bereich Flug beträgt die Schlichtungsquote im Berichtsjahr 76 % (minus ein Prozentpunkt) und ist damit im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls nahezu unverändert. Anzumerken ist hierbei, dass im Vergleich zu 2015 (mit einer Schlichtungsquote von 91 %) der niedrigere Wert insbesondere auf die operativen Bedingungen sowie die betriebliche Sondersituation eines Mitgliedunternehmens zurückzuführen ist (vgl. auch Kapitel 6). Der im Berichtsjahr 2016 angesichts eines Rückgangs der Schlichtungsquote um 14 % unterstellte Einmaleffekt, der mit der Erwartung verbunden war, in 2017 wieder eine höhere Schlichtungsquote erreichen zu können (vgl. söp-Bericht 2016, S. 7), hat sich leider nicht bewahrheitet. Die Probleme dauern 2017 weiter an, und im August 2017 muss das betreffende Unternehmen Insolvenz anmelden.

6. Schlichtungsanträge: **Verfahrensdauer**

Nicht zuletzt durch die im Bereich Flug gegebene Möglichkeit des „Sofortigen Anerkenntnisses“ können rd. 21 % aller Schlichtungsverfahren (vom Eingang des Schlichtungsantrags bis zur Annahme/Ablehnung durch beide Parteien) in nur wenigen Wochen, zum Teil sogar in wenigen Tagen abgeschlossen werden (2016: rd. 26 %).

Das gesetzte Ziel einer durchschnittlichen Verfahrensdauer von drei Monaten wird damit erreicht, was in Einzelfällen, z.B. aufgrund von „Antrag-Peaks“ (vgl. Abb. 13) oder aufwändigen Recherchen eine längere Verfahrensdauer jedoch nicht ausschließt.

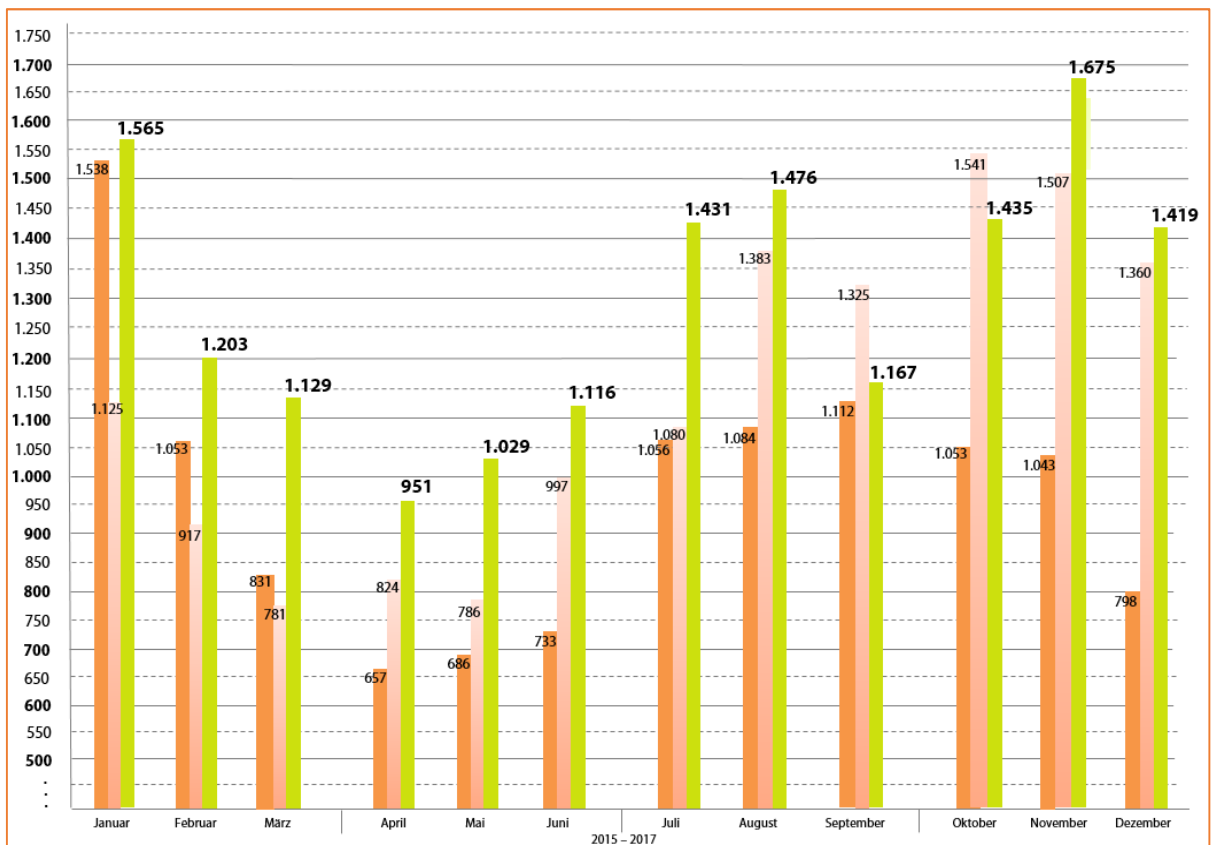


Abb. 13: Entwicklung der monatlichen Falleingänge 2015 – 2017

Die Verfahrensdauer einiger Schlichtungsverfahren verlängert sich zudem über die Dreimonatsfrist hinaus, da das letztendlich in die Insolvenz gegangene Verkehrsunternehmen im gesamten Jahr 2017 große Probleme hat, die Schlichtungsverfahren ordnungsgemäß durchzuführen.

7. Schlichtungsnetzwerke: **Kommunikation**

Der von der söp angestoßene Aufbau eines europäischen Informationsnetzwerkes der sich mit Reisen und Verkehr befassenden Schlichtungsstellen („TRAVEL_NET“) konnte in 2017 dank der Finanzierung eines Launch-Events durch die Europäische Kommission realisiert werden. An der Gründungsveranstaltung (Berlin, 10.11.2017) haben sich neben der söp weitere zwölf Schlichtungsstellen (ADR-Stellen) aus insgesamt zehn europäischen Ländern beteiligt (Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Griechenland, Irland, Österreich, Schweden, der Slowakei und Tschechien). Das nächste Treffen ist für März/April 2018 in Wien vorgesehen.

Das von der söp im Jahre 2012 erstmals initiierte „Schlichtertreffen“ in Berlin, das einem praktischen Erfahrungsaustausch der Ombudsleute/Leiter und Geschäftsführer von Schlichtungsstellen dient, fand auch 2017 wiederum statt.

Die söp pflegt zudem u.a. eine enge Zusammenarbeit mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl.

Berlin, den 24.01.2018