

Schlichtung im Personennahverkehr

Status quo & Perspektiven



Florian Feldbaum

*Deutscher Nahverkehrstag
Koblenz
14.06.2022*

- **Verbraucherschlichtung**
- Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
- Schlichtungsverfahren

Was ist Verbraucherschlichtung?

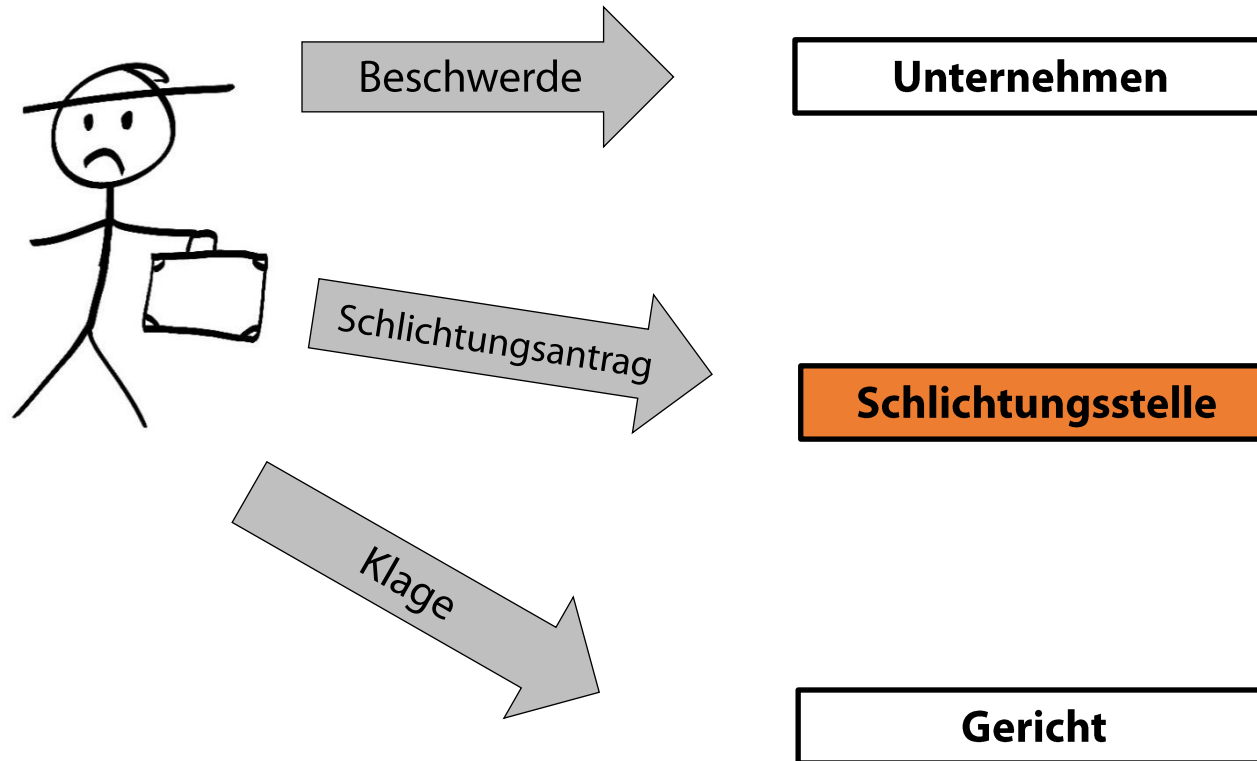
- Außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen
- Alternative zu Gerichtsverfahren („rationales Desinteresse“)
- Normierung durch Verbraucherstreitbeilegungsgesetz 2016 (VSBG), ADR-Richtlinie 2013/11/EU

Wie ist die Praxis in Deutschland?

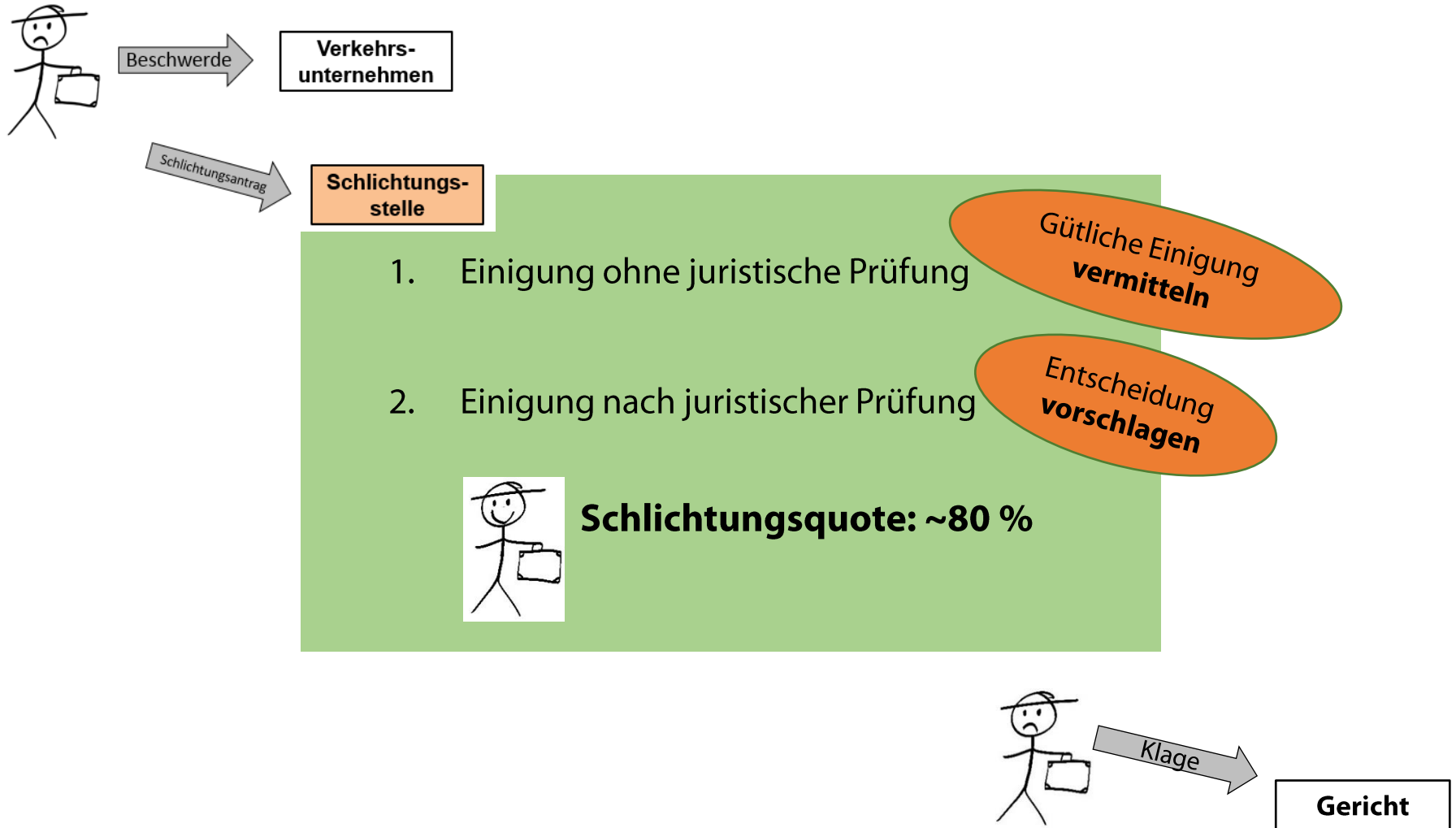
- bundesweit 28 anerkannte unabhängige „Verbraucherschlichtungsstellen“ (VSS)
- branchenspezifische (Versicherungen, Banken, Energie, Rechtsanwaltschaft,...) und allgemeine VSS (Universalschlichtungsstelle des Bundes)
- behördlich oder privatrechtlich organisiert

Welche Verfahren sind möglich?

- Moderation/Mediation ohne juristische Prüfung
- Schlichtung i.e.S. mit unverbindlichem Schlichtungsvorschlag
- Schiedsverfahren mit verbindlicher Entscheidung (EU, nicht DE)



Einigung an verschiedenen Stellen



- Schlichtung
- **Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.**
- Verfahren

Gemeinsam Lösungen finden – dafür sorgt die söp:

Haben Reisende mit ihrer Beschwerde bei einem Unternehmen keinen Erfolg, bieten wir als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas einen **niedrigschwelligen Zugang zum Recht**.

Reisende profitieren dabei von einer **unabhängigen, kostenfreien Fallprüfung** durch spezialisierte Jurist:innen. Für Unternehmen ergibt sich der Vorteil einer **effizienten, nachhaltigen Kundenbindung**.

Gut für alle Beteiligten: In rund 80 % der Streitigkeiten kann die söp eine **einvernehmliche Lösung** vermitteln.

2009

- **Start** Dezember 2009
- **Verkehrsträgerübergreifend** für Bahn, Bus, Flug, ÖPNV und Schiff
- Fokus zunächst auf **Bahnschlichtung** (§ 11 EVO)

2013

- **Erste Fluggesellschaft** wird söp-Mitglied
- **Gesetz** zur Schlichtung im Luftverkehr
- **Start Flugschlichtung** November 2013

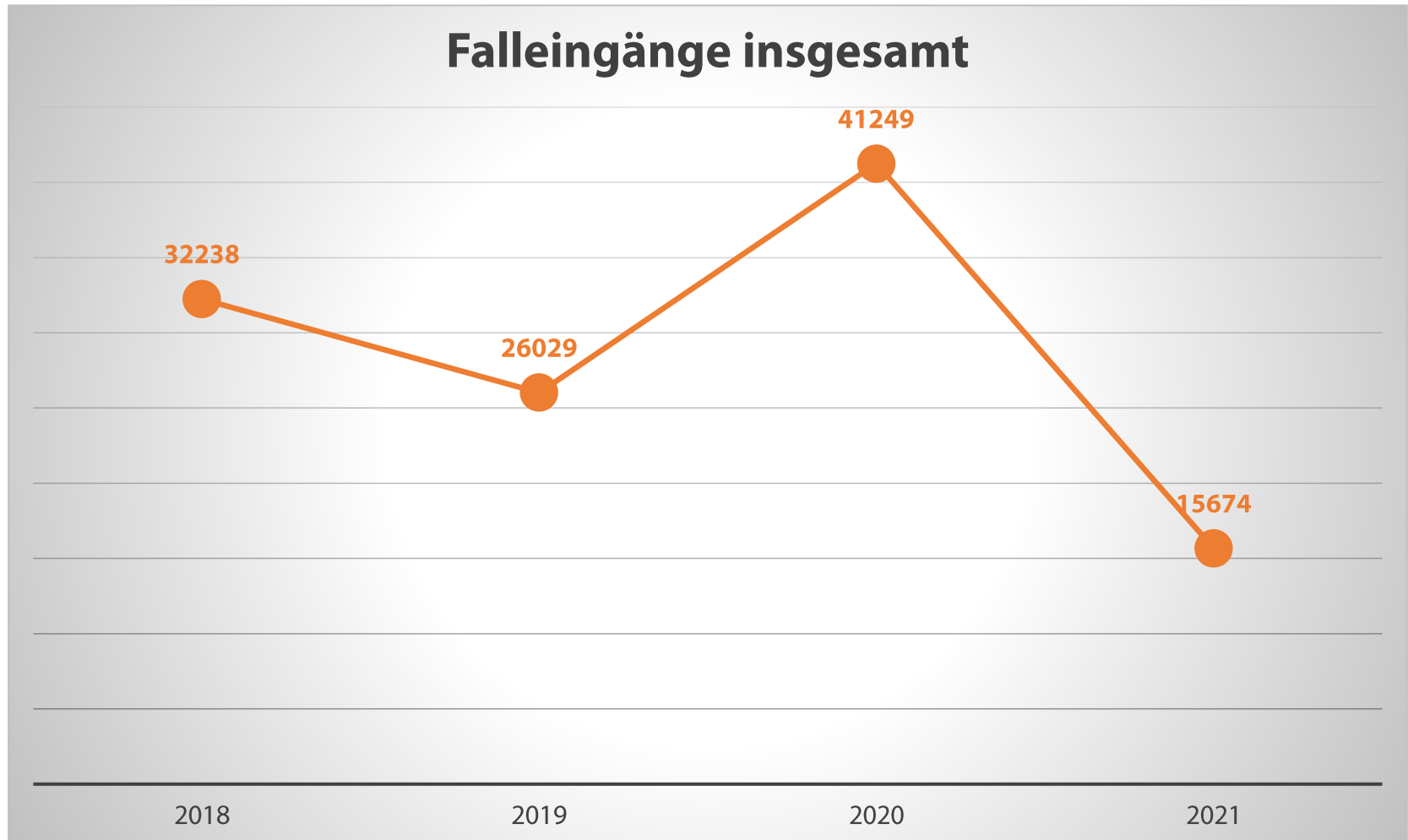
2016

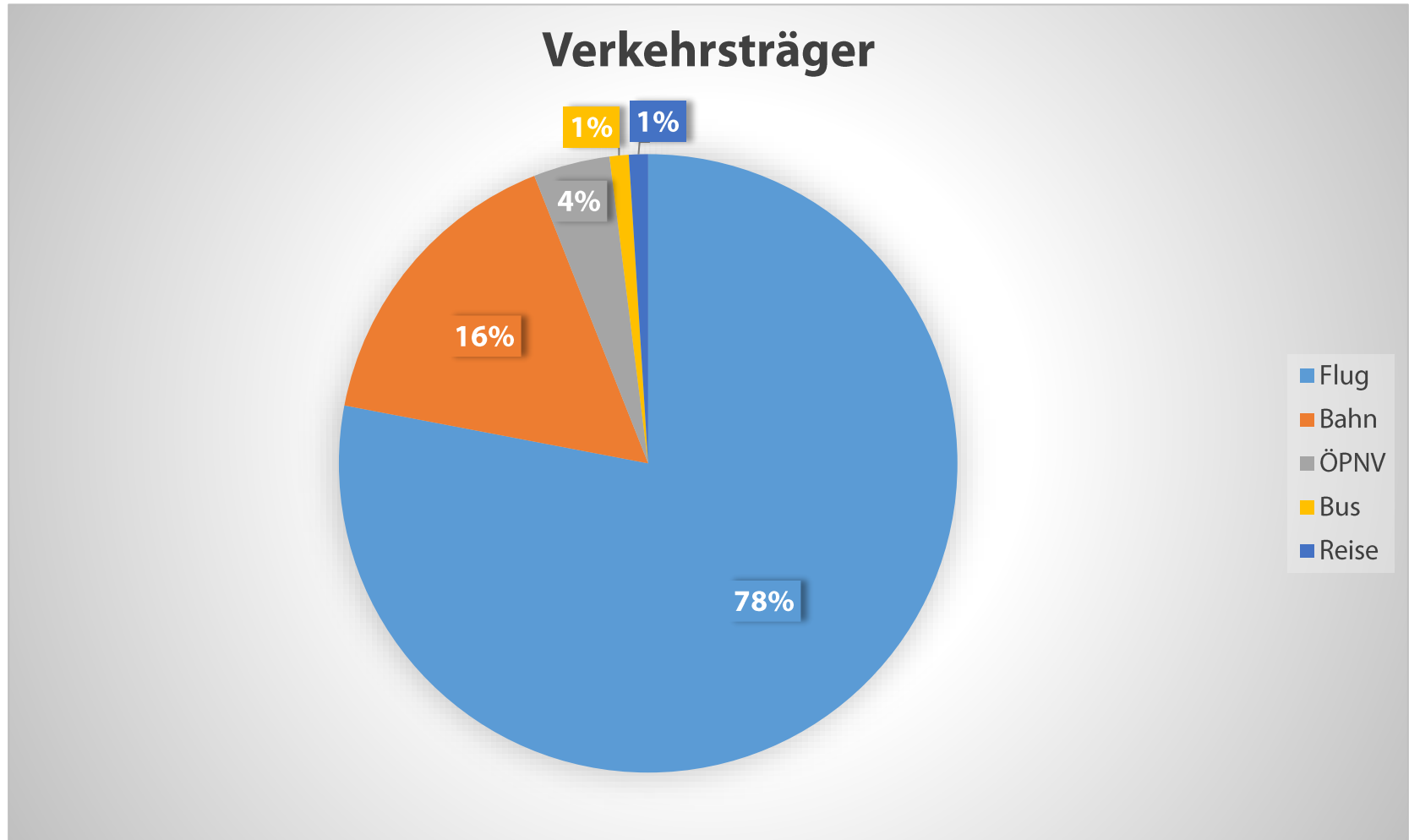
- **VSBG** in Umsetzung der europäischen ADR-Richtlinie 2013/11/EU
- **„UK-Schlichtung“** nach Anerkennung durch britische CAA

2019

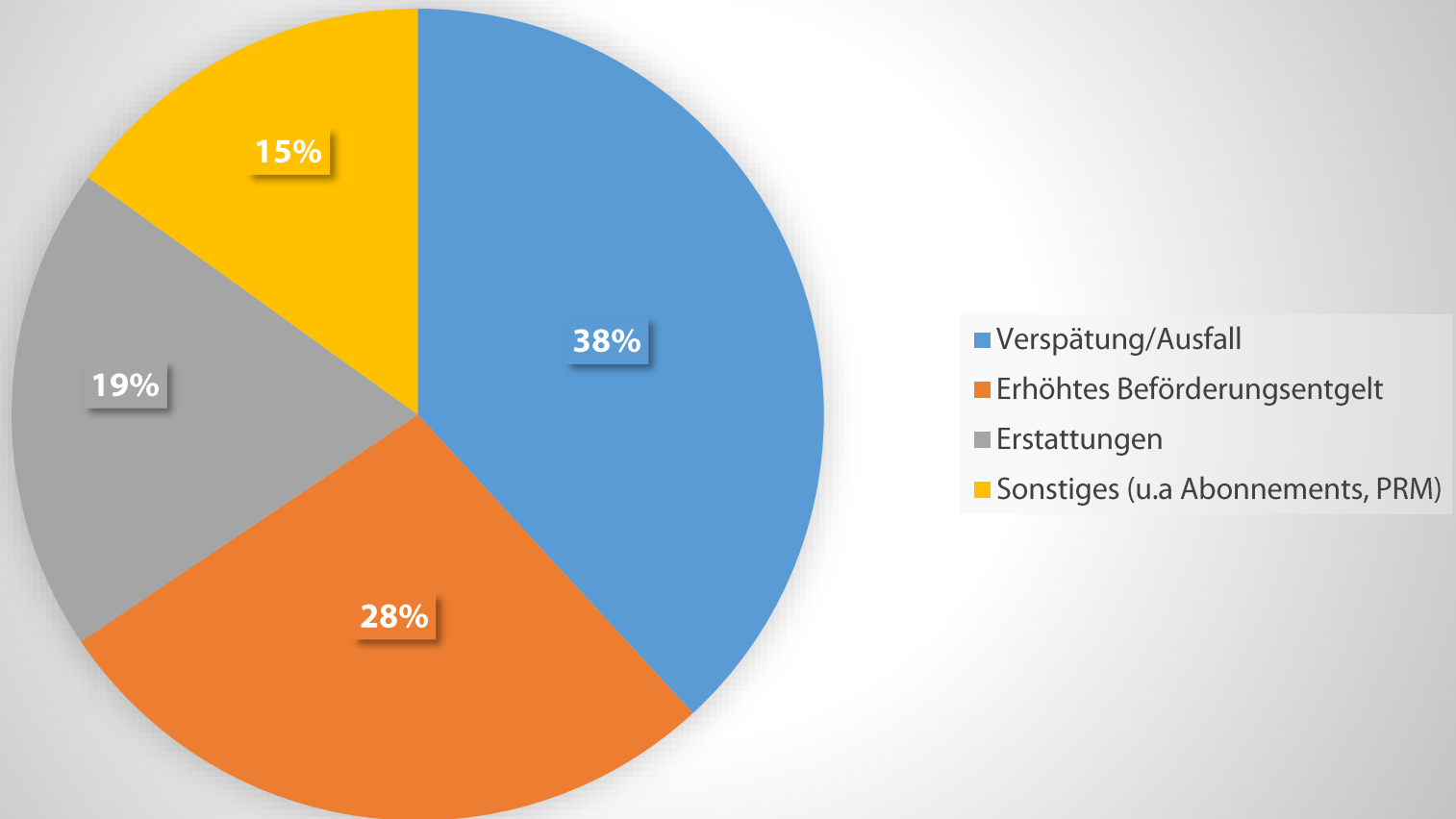
- **Start Reiseschlichtung** Dezember 2019
- **Erstes Mitgliedsunternehmen** erklärt **Selbstbindung** an söp_Empfehlungen (2019), zweites folgt 2020

- **Spezialisiert**
 - außergerichtliche Streitbeilegung ist *der* fachliche Fokus des Teams (rund 50 Pers.)
 - hohe juristische Expertise durch rund 25 Volljurist:innen im Team
- **Verkehrsträgerübergreifend**
 - Bahn, Bus, Flug, ÖPNV, Schiff
 - (Pauschal)Reise
- **Unabhängig**
 - unabhängige, unparteiliche *Verbraucherschlichtungsstelle* gem. VSBG
 - Anerkennung durch Bundesregierung, Notifizierung bei EU-Kommission
- **Freiwilliges Schlichtungsverfahren**
 - Teilnahme grundsätzlich fakultativ
 - Schlichtungsempfehlungen nach beidseitiger Annahme verbindlich
- **Privatrechtlich organisiert**
 - Trägerverein (> 400 Unternehmen)
 - finanziell nicht gewinnorientiert

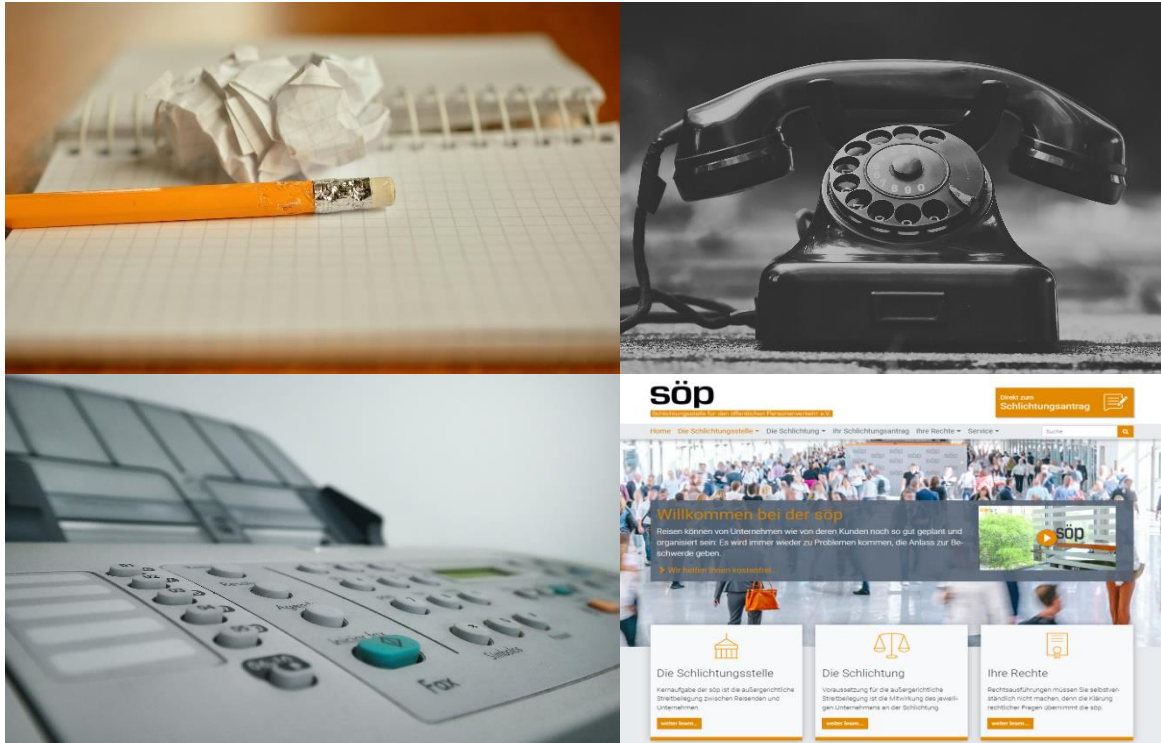




Themenfelder Bahn/ÖPNV



- Schlichtung
- Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
- **Verfahren**



Home Die Schlichtungsstelle Die Schlichtung **Ihr Schlichtungsantrag** Ihre Rechte Service

Suche

Ihr Schlichtungsantrag

Der Anlass für eine Reisebeschwerde kann vielfältiger Art sein – zum Beispiel eine Verspätung oder ein verpasster Anschluss, eine Annullierung oder eine Überbuchung, ein Verlust, eine Verspätung oder eine Beschädigung von Gepäck, eine Streitigkeit im Zusammenhang mit der Buchung oder der Gültigkeit der Fahrkarte.

Was sollten Sie in einem solchen Fall tun?

Der erste Schritt ist eine Beschwerde an das Unternehmen, mit dem Sie die Reise unternommen haben bzw. unternehmen wollten. Dabei sollten Sie die wichtigsten Daten Ihrer Reise zusammenfassen und den Grund Ihrer Beschwerde kurz erläutern. Das Unternehmen kann dann Ihren geltend gemachten Anspruch prüfen und Ihnen antworten. Hierzu haben die Unternehmen einen bzw. im Bereich der Luftfahrt zwei Monate Zeit.

Der zweite Schritt folgt, wenn Sie mit der Antwort des Unternehmens nicht zufrieden sind oder wenn Sie gar keine Antwort erhalten. Dann können Sie mit Hilfe der für Sie vorbereiteten Online-Formulare (was die schnellstmögliche Bearbeitung Ihres Falles erlaubt) einen Schlichtungsantrag stellen.

ACHTUNG: Durch die Folgen der Corona-Pandemie kommt es in Einzelfällen immer noch zu Verzögerungen bei der Abwicklung der vom Verkehrsunternehmen zugesagten Zahlung. Bitte beachten Sie, dass die söp keinen „beschleunigenden Einfluss“ auf die Zahlungsabwicklung ausüben kann. Diese liegt ausschließlich in der Verantwortung des jeweiligen Verkehrsunternehmens.

Online-Formular Bahn		Online-Formular Flug	
Online-Formular Fernbus		Online-Formular ÖPNV	
Online-Formular Reisen		Online-Formular Schiff	

Bitte beachten Sie!



Als unabhängige Schlichtungsstelle haben wir keinen Zugriff auf die beim Unternehmen vorliegenden Unterlagen und Dokumente.

Online-Formular Bahn

12345

Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder* vollständig aus und nicht den Zurück-Button klicken.

Ihr Schlichtungsantrag betrifft welches Bahnunternehmen?

Bitte wählen

Haben Sie sich bei dem Verkehrsunternehmen beschwert?

☐ Ja
☐ Nein

Ist diese Angelegenheit vor einem Gericht (z.B. Verbraucherschlichtungsstelle) anhängig und/oder wird sie dort bereits verhandelt?

☐ Ja
☐ Nein

Beschwerdegrund

Was ist der Anlass Ihrer Beschwerde?*

- ☒ Verspätung
- ☐ Zugausfall
- ☐ Ticketstornierung (z.B. aufgrund Covid-19)
- ☐ Gepäckverlust
- ☐ Gepäckverspätung
- ☐ Gepäckbeschädigung
- ☐ kein Fahrausweis/ungültiger Fahrausweis (Fahrpreis)
- ☐ Problem mit der BahnCard
- ☐ Sonstiges

Reisende Person/en

Falls Sie zudem die Ansprüche für weitere Personen geltend machen möchten, können Sie diese hier hinzufügen:

Reisende Person 1

Anrede*

Vorname*

Sonstiges

Reisedatum

Startbahnhof

Zielbahnhof

Planmäßige Abfahrtszeit

Tatsächliche Abfahrtszeit

☐ Abfahrt war am Folgetag oder später

Sind Ihnen Mehrkosten entstanden?

☐ Ja
☐ Nein

Bitte beachten Sie, dass Sie die entsprechenden Belege im nächsten Schritt hochladen müssen.

Machen Sie eine finanzielle Entschädigung geltend?

☐ Ja
☐ Nein

Kontaktdaten

Geht es um Ihre eigene Beschwerde oder machen Sie die Beschwerde im Namen einer anderen Person geltend?*

☒ eigene Beschwerde (und ggf. Beschwerde Mitreisender)

☐ ausschließlich Beschwerde Dritter

Bitte geben Sie nachfolgend die Kontaktdaten der mit der Beschwerde verbundenen Person an:

Anrede*

Vorname*

Straße / Hausnummer*

Postleitzahl / Ort*

Land*

E-Mail*

E-Mail bestätigen*

Dateien hochladen

Je besser Sie Ihre Angaben belegen können, desto höher sind Ihre Erfolgsaussichten im Schlichtungsverfahren. Die Angaben der Beteiligten sind unsere Grundlage für die rechtliche Prüfung. Ihre Unterlagen können Sie hier hochladen oder hilfsweise auch per E-Mail (an bahnkontakt@söep-online.de) oder per Post bei uns nachreichen.

Kopie der Fahrkarte(n)*

☐ Ja, liegen vor
☐ Nein, liegen nicht vor

Korrespondenz (Ihre Schreiben und die Schreiben des Verkehrsunternehmens, Fahrgastreue)*

☐ Ja, liegt vor
☐ Nein, liegt nicht vor

Belege für Mehrkosten*

☐ Ja, liegen vor
☐ Nein, liegen nicht vor

Weitere zum Vorgang gehörende Unterlagen/Belege (z.B. Reiseverbindung, Bestätigung über die Zugverspätung, Buchungsbestätigung zu Anschlussreisen)*

☐ Ja, liegen vor
☐ Nein, liegen nicht vor

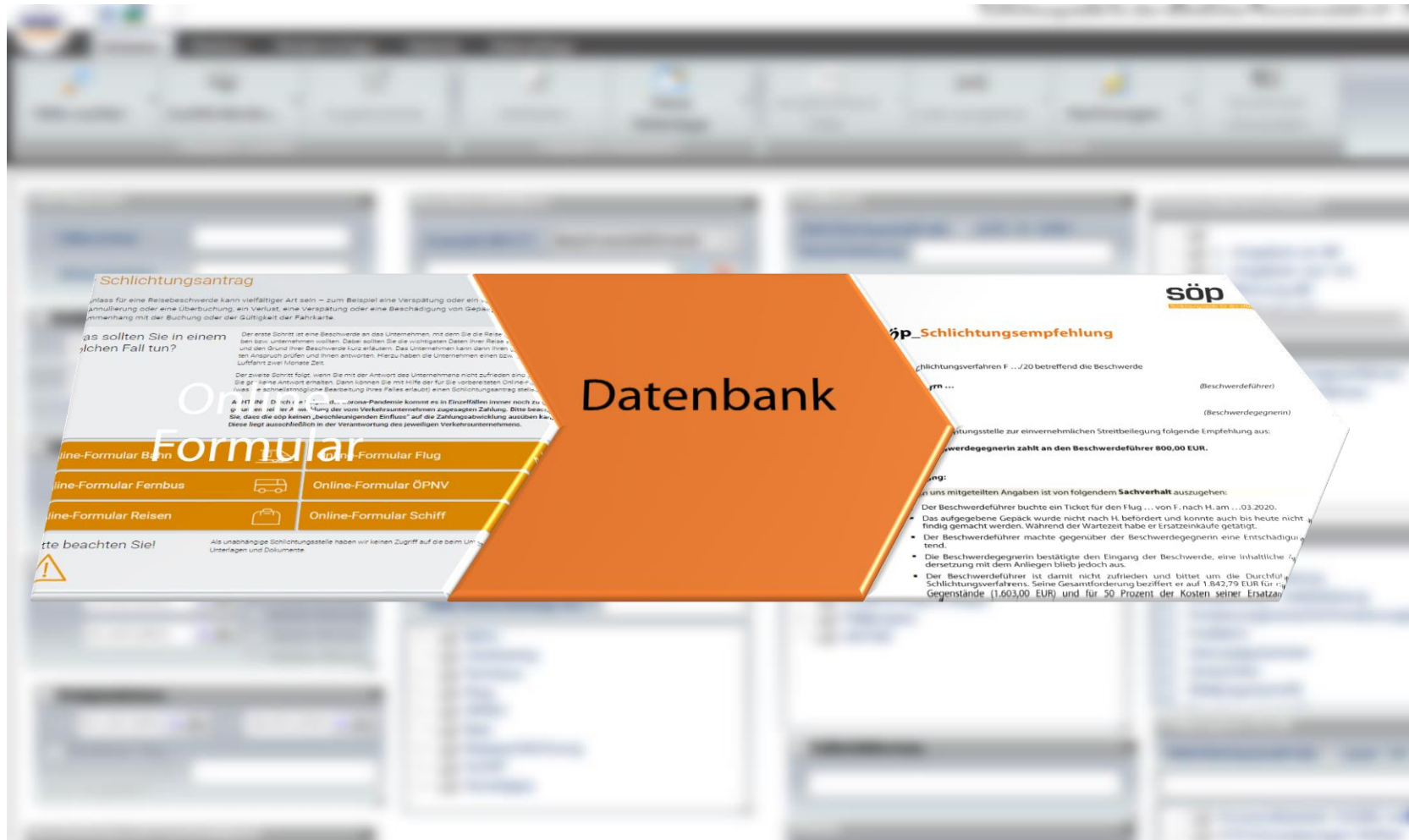
Sollten Sie uns Ihre Unterlagen per Post übersenden, reichen Sie diese bitte nur in Kopie ein. Im Original eingereichte Unterlagen werden nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht zurückgesandt.

Wir möchten Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass die Prüfung der Sach- und Rechtslage allein auf Grundlage der uns mitgeteilten Angaben und eingereichten Unterlagen erfolgt. Etwas zu Ihren Gunsten sprechende Aspekte, die uns durch die Nichteinreichung der notwendigen Unterlagen nicht bekannt sind, können wir leider nicht berücksichtigen.

Einstverständniserklärung

☐ Ja, ich bin einverstanden, dass das Schlichtungsverfahren auf Grundlage der sÖp-Verfahrensordnung stattfindet.

[zurück](#) [Formular senden](#)





söp_Kurzentscheid

In dem Schlichtungsverfahren Z .../20 betreffend die Beschwerde

der **Frau ...** und
der **Frau ...**

(Beschwerdeführerinnen)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

kommt die Schlichtungsstelle zu folgendem Ergebnis:

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z .../20 betreffend die Beschwerde

des **Herrn ...**,
der **Frau ...**,
der **Frau ...** und
des **Herrn ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

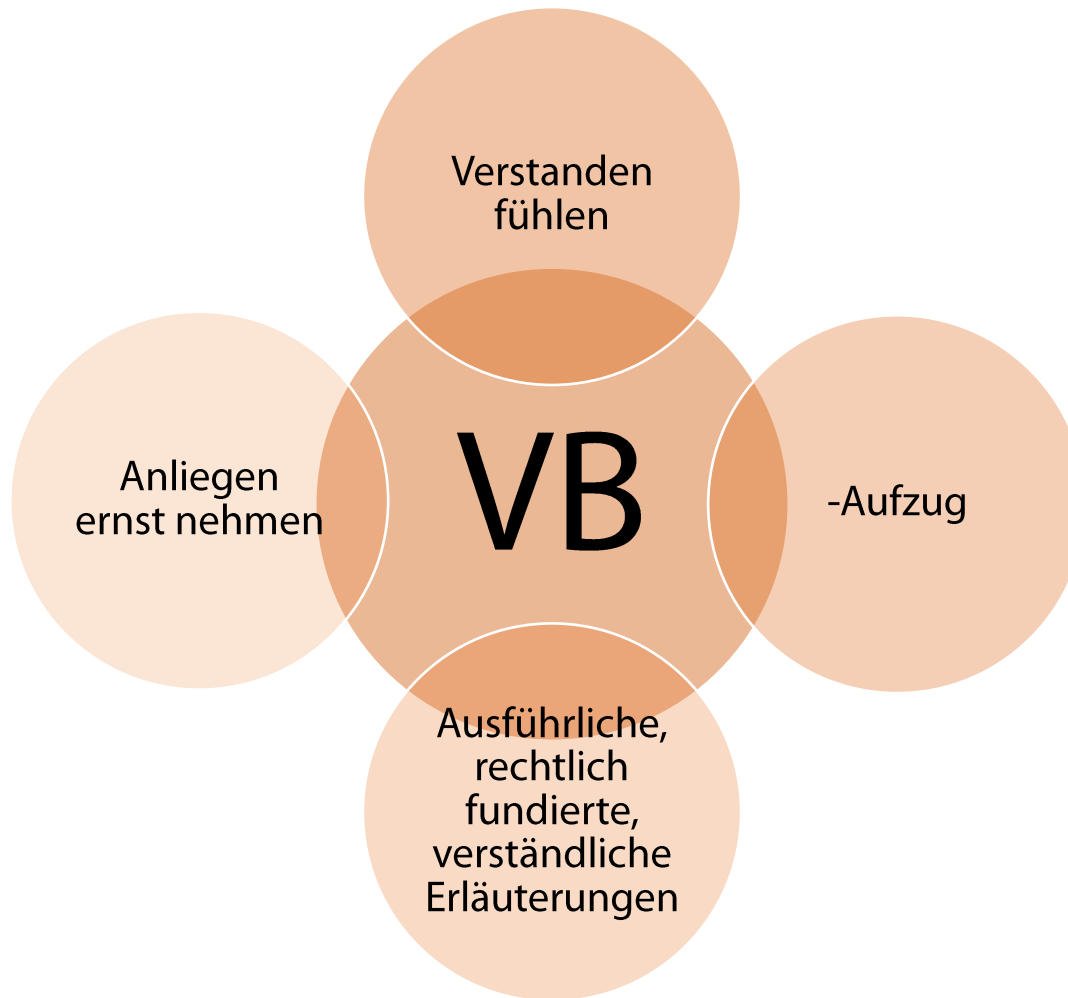
(Beschwerdegegnerin)

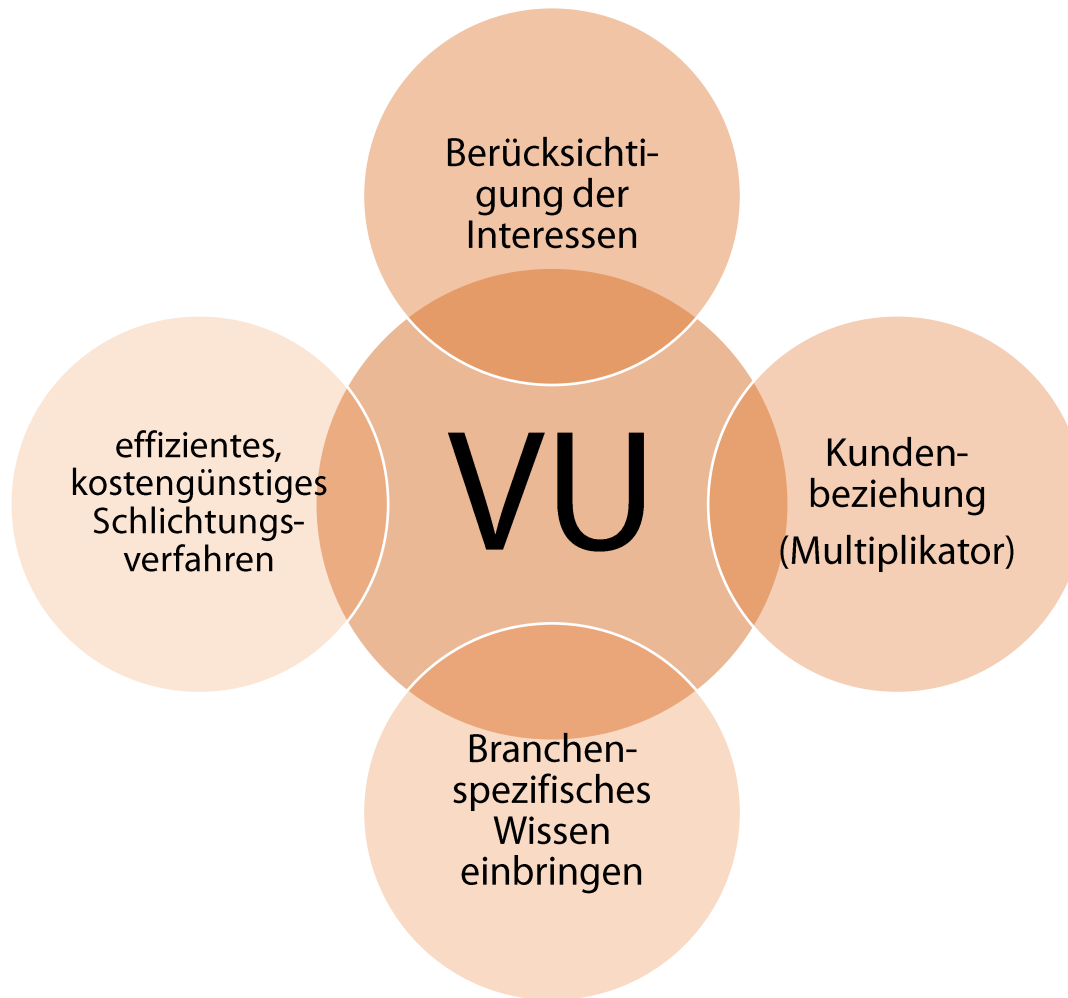
spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 55,55 EUR.

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

www.soep-online.de