

Kundenbindung und  
Kundenzufriedenheit stärken

## **Außergerichtliche Streitbeilegung**

*VDV-Frühjahrstagung 11.04.2024*

## Übersicht

1. Außergerichtliche Streitbeilegung: „**WHY?!**“
2. **Statistik** (inkl. Blick auf Effekte des Deutschland-Tickets)
3. **Exemplarische Fälle**

**Ergänzend zum allgemeinen Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) gilt speziell für**

...

• **Bahn (EVO):**

**§ 15 Schlichtungsstelle**

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen kann ein Reisender eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen.

(2) Das **Eisenbahnverkehrsunternehmen hat bei der Beantwortung einer Beschwerde** wegen der Nichtbeachtung von Fahrgastrechten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die **Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen.**

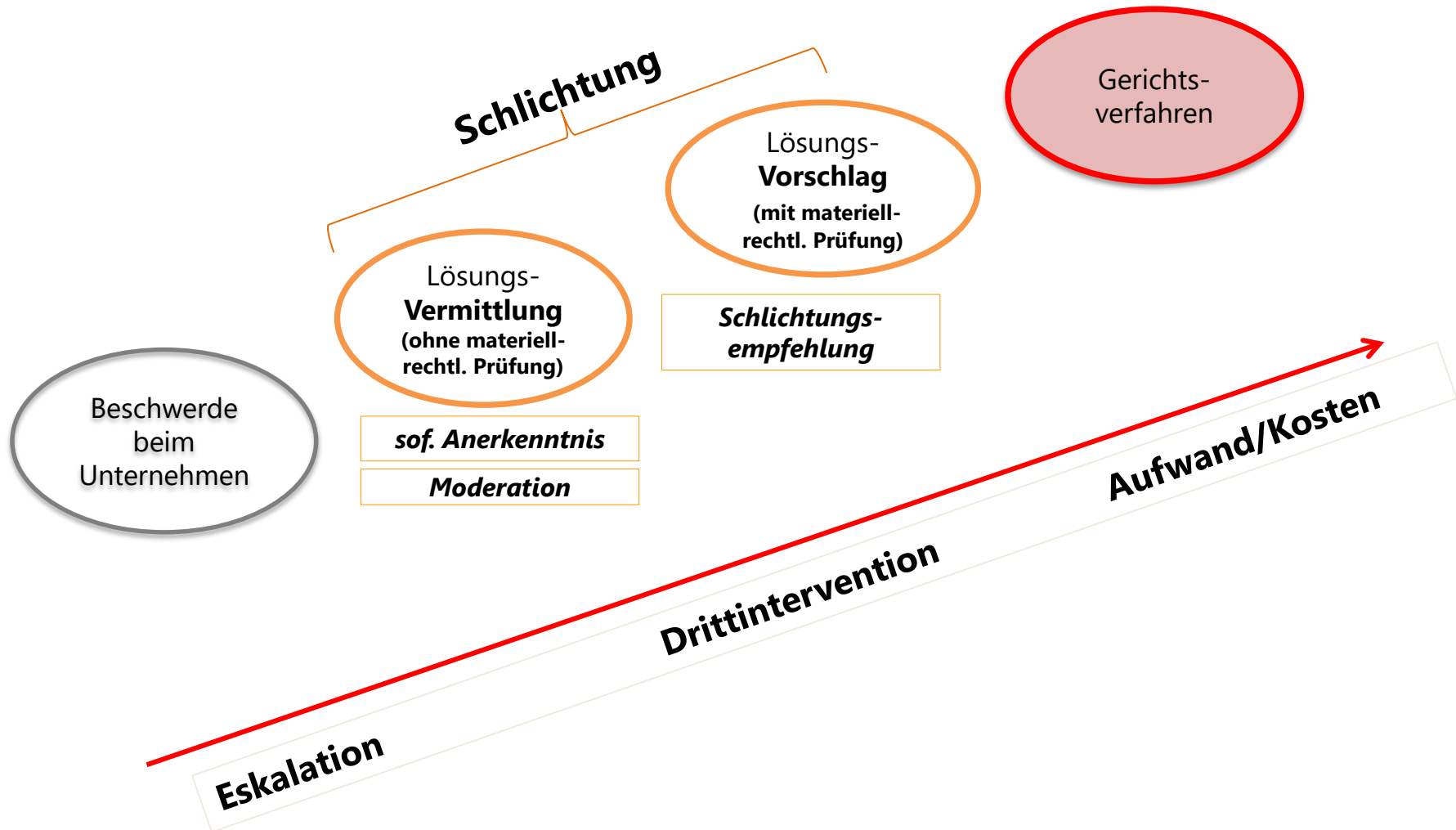
• **Bus (EU-FahrgRBusG):**

**§ 6 Schlichtungsstelle**

(1) Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung im Kraftomnibusverkehr kann der Fahrgast eine geeignete Verbraucherschlichtungsstelle anrufen, wenn sich der Vertragspartner bereit erklärt hat, an der Schlichtung teilzunehmen.

(4) Die **Beförderer, Reiseveranstalter und Reisevermittler haben bei der Beantwortung einer Beschwerde** im Zusammenhang mit den unter die Verordnung (EU) Nr. 181/2011 fallenden Rechten und Pflichten auf die Möglichkeit der Schlichtung hinzuweisen und die **Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen mitzuteilen**

**Hinweispflichten beachten!**



## Hohe Zufriedenheit mit den Schlichtungsverfahren...

söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.  
Fasanenstraße 81, Berlin

4,9  1.611 Rezensionen 

 **pualani isabela**  
2 Rezensionen

 vor einer Woche **NEU**

**Positiv:** Preis-Leistungs-Verhältnis, Professionalität, Qualität, Reaktionsschnelligkeit bei Anfragen

Mein Anliegen wurde beeindruckend schnell und überaus professionell bearbeitet. Ich wurde zeitnah über den Stand und die Ergebnisse des Verfahrens unterrichtet. Ich kann jedem uneingeschränkt empfehlen, sich an diese Stelle zu wenden.

 Gefällt mir

**... ist selbst dann möglich, wenn sich im Schlichtungsverfahren eine abschlägige Unternehmensentscheidung bestätigt!**

*„Die unabhängige Rechtsprüfung und Erläuterung waren trotzdem hilfreich. Nun kann ich damit meinen Frieden schließen. Danke!“*

**Compliance**

**Imagepflege**

**Effektiv & effizient:**

spart  
Zeit, Kosten &  
Nerven

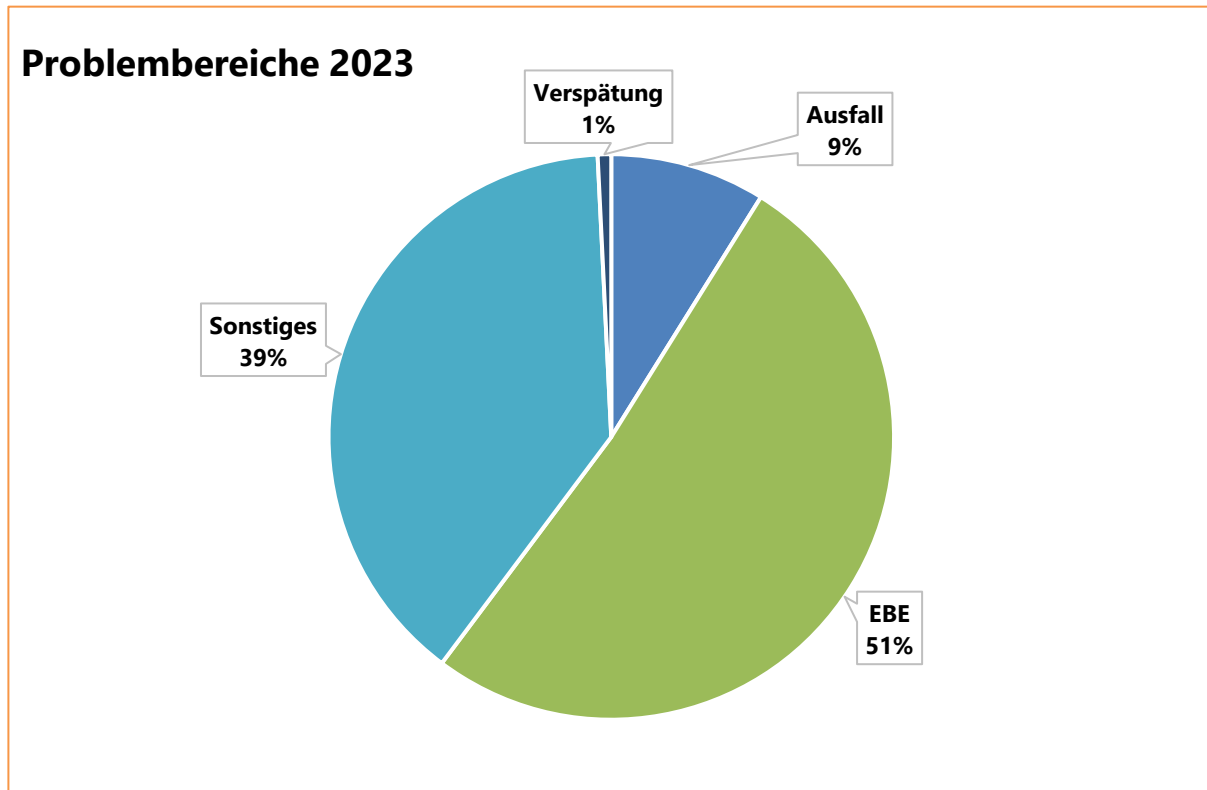
**Bewährtes Instrument für  
Kundenbindung und  
-zufriedenheit**

Rund **280 ÖPNV**-Unternehmen beteiligen sich an der außergerichtlichen Streitbeilegung über die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

**Neue Anträge im Segment ÖPNV:**

2023: 259

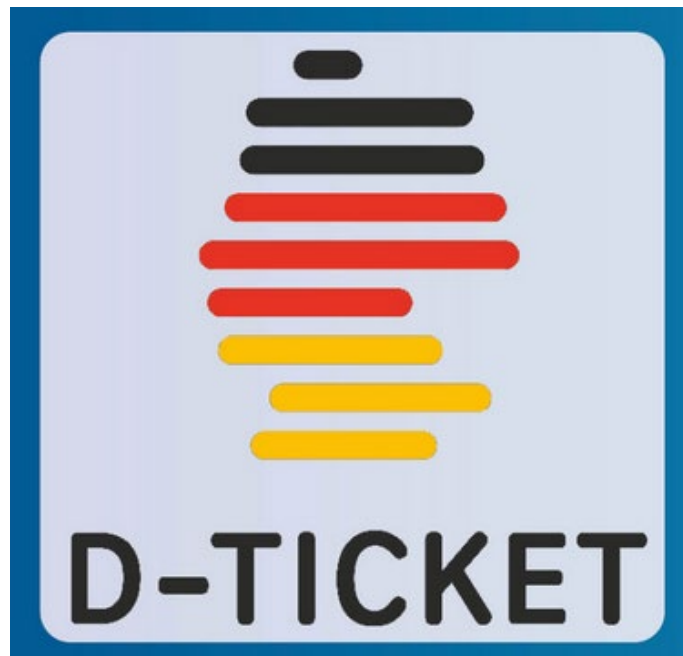
2022: 492



Die Option einer Schlichtung ist ein gutes Signal an Kund:innen, gleichwohl münden Beschwerden vergleichsweise selten in einen Schlichtungsantrag.

- Anteil ÖPNV an Neu-Anträgen 2023 insgesamt: **0,7%** (2022: 1,6%)
- Rückgang im ÖPNV-Fallvolumen 2023 ggü. 2022: **-47%**
- Relativer Rückgang an EBE-Fällen 2023 ggü. 2022 um **-17%-Punkte** (2022: 68%)

- Im Zeitraum **05/23-03/24** gingen im Segment **Bahn & ÖPNV** bzgl. des D-Tickets rund **1.000** Schlichtungsanträge ein.
- Der absolute und relative **Rückgang an ÖPNV-EBE-Fällen** 2023 ggü. 2022 (vgl. vorangehende Folie) führen wir bereits auf das D-Ticket zurück.





**Buchung & Kündigung** sind die zentralen Ursachen für Beschwerden und nachfolgend für Schlichtungsanträge.

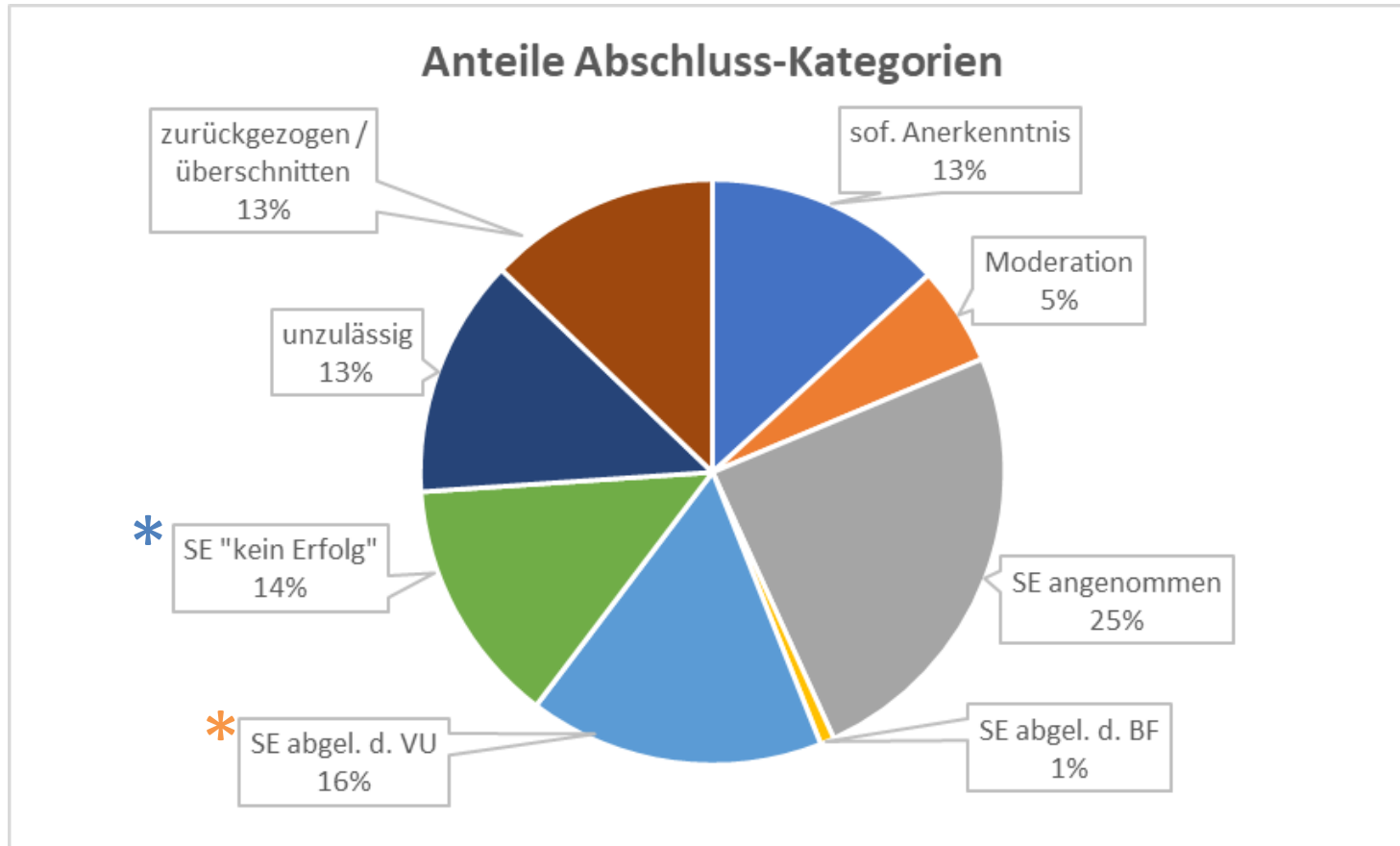
Gründe dafür waren häufig **technische Startschwierigkeiten** und **Personalmangel in den Service-Centern**:

**Buchung:**

- Mehrfachbuchungen, u.a. Fehler/Intransparenz auf Buchungs-Websites
- AGB werden nicht nachvollzogen, insbes. Abo-Laufzeit

**Kündigung:**

- Überschneidungen durch verzögerte Bearbeitung beim Unternehmen
- Automatisierter Bankeinzug/Inkasso trotz Kündigungsbestätigung



- „**SE kein Erfolg**“ (14%) bezeichnet Schlichtungsempfehlungen, die die vorangehende Einschätzung des Unternehmens bestätigen.
- Die **durchschnittliche Einigungsquote 2023** lag verkehrsträgerübergreifend bei **89%**, im Bereich ÖPNV bei **72%**.

<b>Problemstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geplante Fahrt von J. nach O. am 14.05.2023 von Mutter und Tochter.</li><li>• Eingabe am Ticketautomat: ein Erwachsener und ein Kind.</li><li>• Zwei Tickets zum Preis von jeweils 11,00 EUR erhalten.</li><li>• Zugbegleiterin weist darauf hin, dass Tochter kostenlos mit der Fahrkarte der Mutter hätte fahren können.</li><li>• Zusage der Zugbegleiterin, dass zu viel gezahlter Fahrpreis nachträglich erstattet wird.</li></ul>
<b>Forderung</b>	11,00 EUR
<b>Reaktion Unternehmen vor Antragstellung</b>	Ablehnung der Erstattung mit Hinweis, dass sich vor dem Ticketerwerb über Tarife erkundigt werden muss.
<b>Schlichtungsempfehlung</b>	<b>Zahlung in Höhe von 11,00 EUR</b>

<b>Problemstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geplante Nahverkehrsfahrt von Z. nach L. am 07.06.2023 um 08:13 Uhr bis 10:35 Uhr, anschließend um 12:35 Uhr: Flugreise.</li> <li>• Rail&amp;Fly-Ticket für zwei Personen, das auch im Nahverkehr gilt.</li> <li>• Zugentgleisung am Vortag, daher Nutzung eines SEV auf Teilstrecke mit erheblicher Verspätung.</li> <li>• Ankunft in L. um 12:45 Uhr.</li> <li>• Nach Rücksprache mit Reiseveranstalter: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weiterfahrt nach H. (53,00 EUR)</li> <li>- dortige Übernachtung (146,21 EUR) und</li> <li>- Buchung eines neuen Flugs (370,00 EUR)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Forderung</b>	Erstattung der Mehrkosten
<b>Reaktion Unternehmen vor Antragstellung</b>	Zahlung einer Verspätungsschädigung in Höhe von 20,00 EUR
<b>Schlichtungsempfehlung</b>	<b>Schlichtungsempfehlung ohne Erfolg</b>

<b>Problemstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geplante Busfahrt von B. nach P. am 14.06.2023 um 10:26 Uhr bis 11:17 Uhr, anschließend Facharzttermin.</li><li>• 88-Jähriger mit Gehstock, nach eigener Darstellung bereits seit 10:10 Uhr an der Haltestelle.</li><li>• Bus war verspätet und fuhr ohne die Geschwindigkeit zu verringern an der Haltestelle vorbei.</li><li>• Anschließend: Taxifahrt, um Facharzttermin pünktlich zu erreichen (Kosten: 59,80 EUR).</li></ul>
<b>Forderung</b>	Erstattung der Taxikosten
<b>Reaktion Unternehmen vor Antragstellung</b>	Ablehnung der Erstattung, denn: Busfahrer habe den 88-Jährigen wahrgenommen und sei langsam vorbeigefahren, ohne dass dieser reagiert habe.
<b>Schlichtungsempfehlung</b>	<b>Zahlung in Höhe von 29,90 EUR, also: 50% der Taxikosten.</b>

### **Beteiligungs-Check**

Sie haben über den VDV bzw. UgSA/BUG die Option der Schlichtung – nutzen Sie dies schon so aktiv wie Sie wollen?

### **Hinweispflichten-Check**

vgl. VSBG § 36, 37 sowie § 6 EUFahrgRBusG, § 15 EVO

Bitte weisen Sie bei der Beschwerdekommunikation aktiv auf die Schlichtungsoption hin – am besten gleich mit dem ersten Schreiben, mit dem Sie einer Forderung nicht (voll) nachkommen.

### **Kontakte-Check**

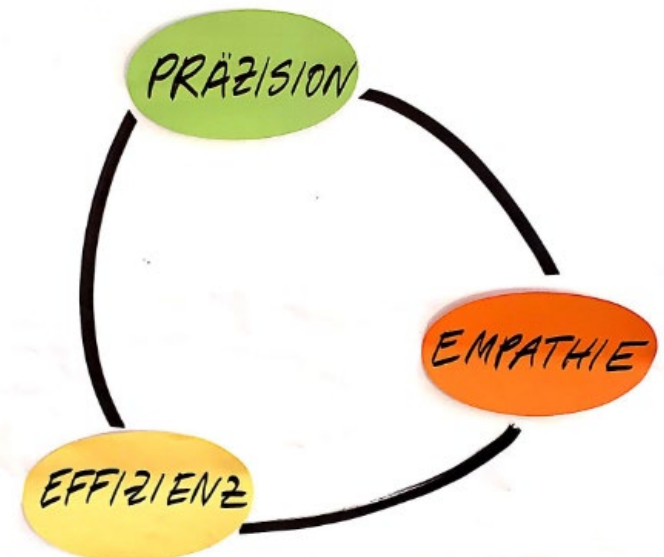
Bitte teilen Sie uns regelmäßig mit, wen wir bei Ihnen in Sachen Schlichtung kontaktieren dürfen.

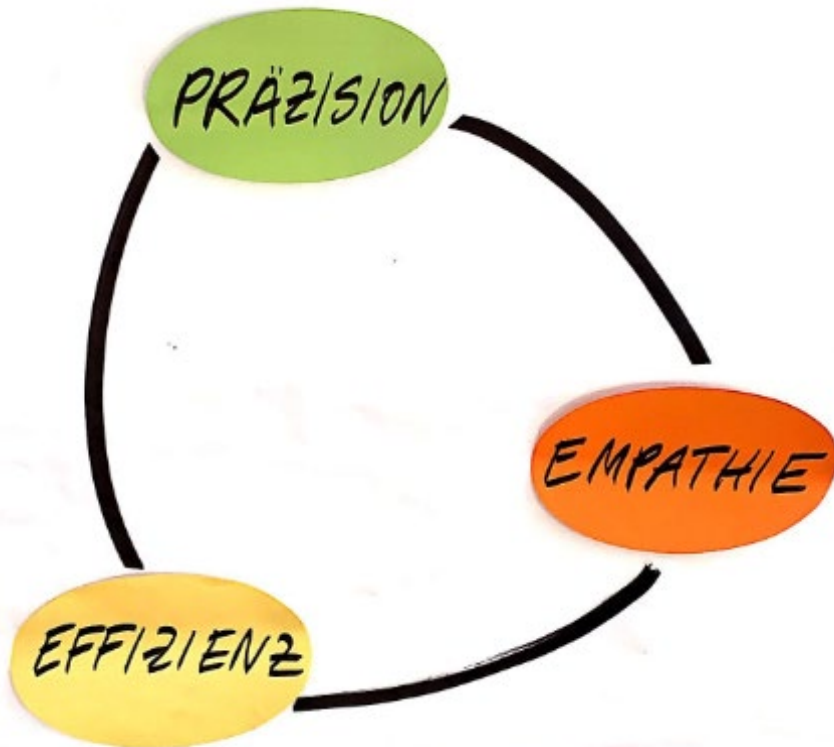
**Danke für Ihr Interesse.**

**Bei Rückfragen bin ich  
gern für Sie da:**

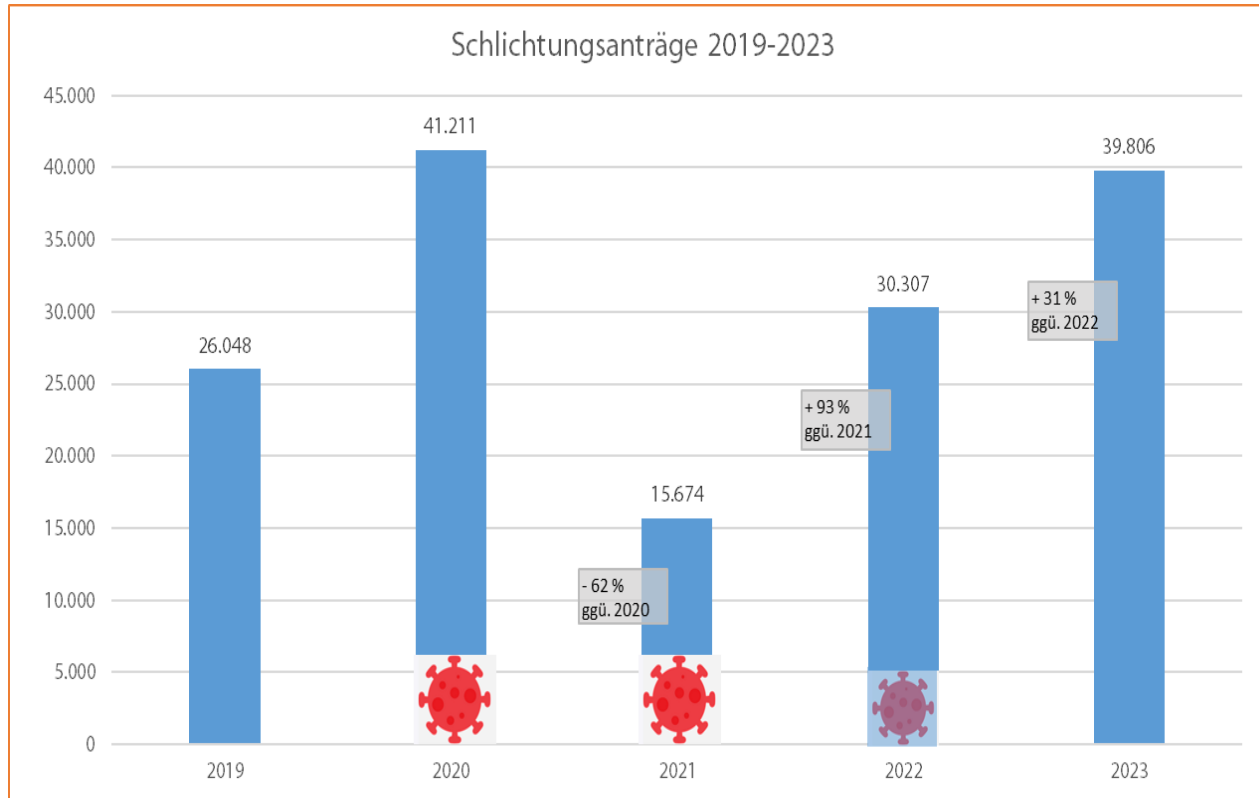
sabine.cofalla@soep-online.de

Telefon: 030 - 6 44 99 33 - 11

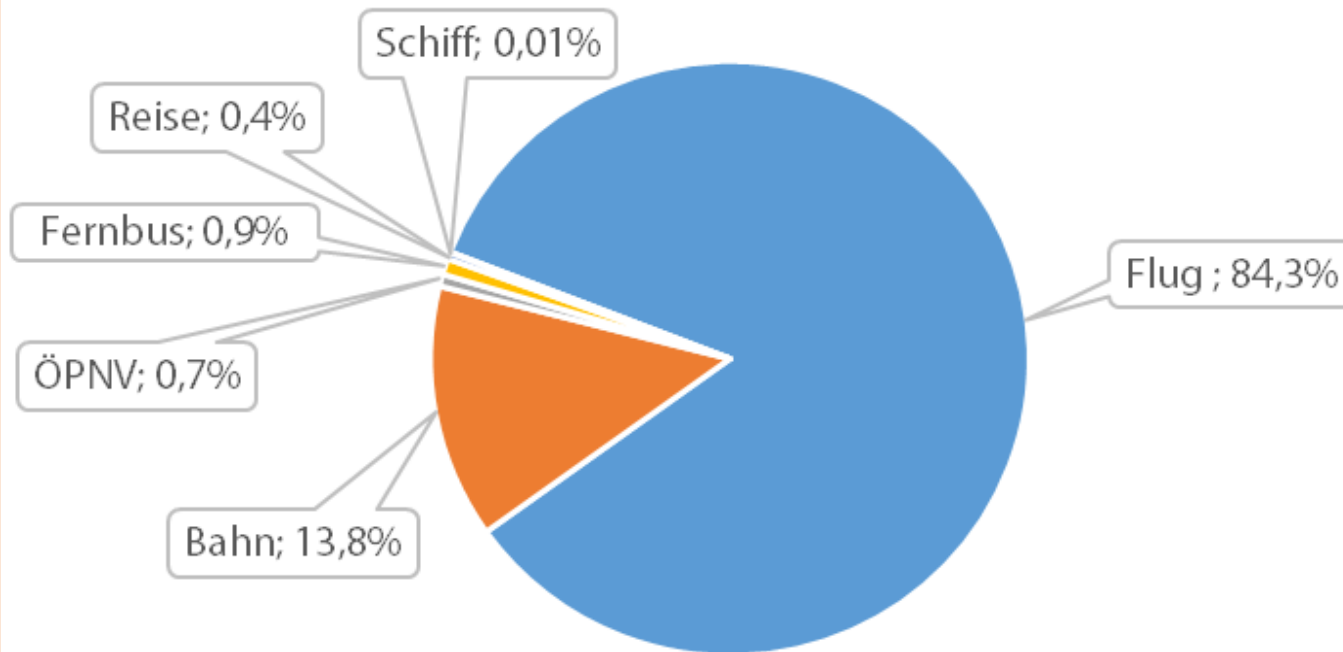








Neuanträge 2023 je Schlichtungs-Segment



## Eingeschränkte Fahrgastrechte (FGR), denn:

- **geringe Verspätungsentschädigung** (pauschal 1,50 EUR)
- **keine Nutzung Fernverkehr** als Ersatz bei Verspätung (§ 3 Abs. 2, 11 Abs. 1 Nr. 1 EVO iVm Ziff. 6 Tarifbestimmungen D-Ticket)
- **keine Reisekette** bei Kombination mit Fernverkehrsticket

## Bislang kaum FGR-Probleme zu D-Ticket in der Schlichtung, weil:

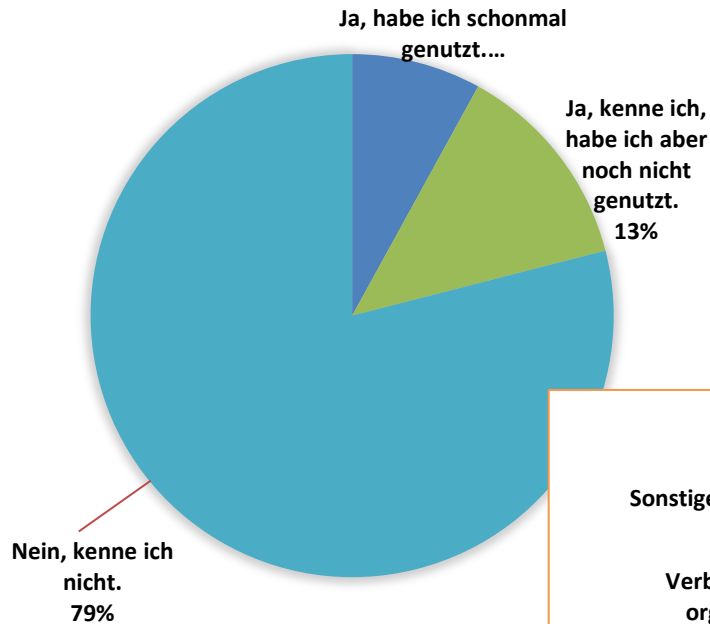
1. **Bagatellgrenze 4,00 EUR** bei Verspätungsentschädigung
2. o.g. Ausschluss Fernverkehr gilt **erst seit 15.08.2023**

## Schlichtungsanträge mit FGR-Bezug resultieren zumeist ...

- aus einer **fehlenden Reisekette, die entweder nicht ausreichend kommuniziert oder nicht komplett verstanden** wurde.

<b>Problemstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geplante Fahrt von C. nach K. am 17.06.2022 08:31- 14:57 Uhr, von K. um 18:45 Uhr Fähre nach Schweden.</li><li>• Fahrkarte zum Preis von 85,80 EUR zzgl. Reservierungen (8,00 EUR) sowie eine Fahrradkarte für zwei Fahrräder (16,00 EUR).</li><li>• Zugausfall auf der Nahverkehrsstrecke C. – L.</li><li>• Aufgrund der Mitnahme von Fahrrädern und den vorhandenen Fahrradreservierungen im Fernverkehr Taxinutzung, um Fernverkehrszug. rechtzeitig zu erreichen.</li><li>• In K. letztlich ohne Verspätung angekommen.</li></ul>
<b>Forderung</b>	Erstattung der Taxikosten in Höhe von 200,00 EUR.
<b>Reaktion Unternehmen vor Antragstellung</b>	Erstattung des Fahrpreises für die nicht genutzte Teilstrecke (11,70 EUR).
<b>Angebot</b>	<b>Kulanz-Zahlung in Höhe von 50,00 EUR</b> entspricht ca. der ersparten Verspätungsentschädigung in Höhe von 50,90 EUR sowie den Reservierungskosten abzüglich der Teilstreckenerstattung.

## KENNEN SIE DIE ORGANISATION SÖP?



## WIE HABEN SIE VON DER SÖP ERFAHREN?

