

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomae, Grigorios Aggelidis, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 19/24317 –**

Tätigkeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr in Zeiten von Corona

Vorbemerkung der Fragesteller

Bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. handelt es sich um eine nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannte Einrichtung. Sie arbeitet sachlich unabhängig und neutral für alle Reisenden, die sich zuvor erfolglos gegenüber ihrem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen beschwert haben.

Die Schlichtungsstelle verfolgt einen service- und praxisorientierten Ansatz. Da bei einer Reise oftmals verschiedene Verkehrsmittel kombiniert werden, ist im Streitfall eine Prüfung der gesamten Reisekette mit allen in Anspruch genommenen Unternehmen bzw. Vertragspartnern erforderlich. Verbraucher müssen sich in einem solchen Fall nicht um Fragen von Zuständigkeiten kümmern und haben unabhängig vom gewählten Verkehrsmittel mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr einen zentralen Ansprechpartner.

In der Antwort auf die Kleine Anfrage „Einsatzmöglichkeiten von Mediationen in Zeiten der COVID-19-Pandemie“ auf Bundestagsdrucksache 19/22390 hat die Bundesregierung dargestellt, dass bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes seit Jahresbeginn ein deutlicher Anstieg der Fallzahlen zu verzeichnen ist. Vor dem Hintergrund ist es fraglich, ob diese Entwicklung im Zusammenhang mit der derzeitigen COVID-19-Pandemie und den daraus resultierenden wirtschaftlichen Folgen auch bei anderen Schlichtungsstellen, wie etwa der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., vorliegt. Darüber hinaus ist es fraglich, welche Konsequenzen die Bundesregierung im Falle einer gesteigerten Fallzahl zieht und inwiefern sie einen Bedarf zum Handeln sieht.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) hat die Rechtsform eines eingetragenen Vereins. Sie wird von ihren Mitgliedsunternehmen getragen und finanziert; lediglich für den Aufbau der Schlichtung für Pauschalreisen erhält die söp derzeit eine finanzielle Förderung durch das Bundes-

ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Bundesregierung hat daher nur begrenzt Einblick in und Einfluss auf die Organisation und Arbeitsweise der söp.

1. Wie viele Anträge sind nach Kenntnis der Bundesregierung seit Beginn des Jahres 2020 bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. eingegangen, und aus welchem Bundesland erfolgten die Antragstellungen (bitte nach Bundesland aufschlüsseln)?

Seit dem 1. Januar 2020 bis zum 30. September 2020 sind nach Angaben der söp 31.966 Schlichtungsanträge eingegangen. Wie sich die Schlichtungsanträge auf einzelne Bundesländer verteilen, entzieht sich der Kenntnis der Bundesregierung.

- a) In wie vielen Fällen handelt es sich nach Kenntnis der Bundesregierung um Streitigkeiten zwischen Verbrauchern, und in wie vielen Fällen handelt es sich um Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen?

Bei sämtlichen Streitigkeiten vor der söp handelt es sich um solche zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern auf der einen Seite und Unternehmen auf der anderen Seite. Dies entspricht den Aufgaben einer Verbraucherschlichtungsstelle. Deren Zuständigkeit ist nach § 4 Absatz 1 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) auf Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag nach § 310 Absatz 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) beschränkt, d. h. aus einem Vertrag zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und einem Unternehmen.

- b) Welchen konkreten Bereichen sind nach Kenntnis der Bundesregierung die Anträge zuzuordnen (bitte nach Branche aufschlüsseln)?

Von den im Zeitraum 1. Januar 2020 bis 30. September 2020 eingereichten Anträgen betrafen

- 26.956 den Bereich Flug,
- 4.172 den Bereich Eisenbahn,
- 838 sonstige Branchen.

Die branchenspezifische Zuordnung der Anträge im Jahr 2019 ergibt sich aus dem Jahresbericht 2019 unter dem Punkt „Antragseingang branchenspezifisch“ auf S. 9 ff. Die Publikation des Jahresberichts 2020 dürfte wie üblich im kommenden März erfolgen. Die Jahresberichte sind öffentlich zugänglich unter: https://soep-online.de/soep_jahresberichte/.

- c) Wie stellt sich nach Kenntnis der Bundesregierung der Aufbau der Schlichtungsmöglichkeiten für die Reisebranche (Reisevermittler und Reiseveranstalter) bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. dar?

Bisher beteiligen sich sechs Reiseportale an der im Dezember 2019 gestarteten Reiseschlichtung. Eine aktuelle Liste der söp-Mitglieder findet sich nach Branchen geordnet unter https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/09/30.09.2020.soeep_Mitgliederliste.pdf. Die Entwicklung der Fallzahlen wird im Jahresbericht 2020 dargestellt werden. Auf die Antwort zu Frage 1b wird verwiesen.

- d) Wie viele der seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträge sind nach Kenntnis der Bundesregierung abgelehnt worden, und aus welchem Grund?

Für das Jahr 2020 ist der Bundesregierung die Zahl der abgelehnten Anträge nicht bekannt. Die Bundesregierung geht davon aus, dass die Zahl im nächsten Jahresbericht veröffentlicht werden wird. Die Publikation des Jahresberichts 2020 dürfte wie üblich im kommenden März erfolgen. Die Jahresberichte sind öffentlich zugänglich unter:

https://soep-online.de/soep_jahresberichte/.

In der Vergangenheit wurden Schlichtungsanträge hauptsächlich deshalb abgelehnt, weil sich die Reisenden, anders als nach § 14 Absatz 1 VSBG gefordert, nicht zuerst an ihr Beförderungsunternehmen gewandt hatten.

- e) In wie vielen Fällen handelt es sich bei den seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträgen nach Kenntnis der Bundesregierung um grenzüberschreitende Sachverhalte?

Der Bundesregierung liegen keine Informationen vor, wie viele Anträge grenzüberschreitende Sachverhalte betreffen.

2. Wie viele der seit dem 1. Januar 2020 eingereichten Anträge sind nach Kenntnis der Bundesregierung ohne Ergebnis beendet worden, und aus welchem Grund?

Die söp bearbeitet nur Schlichtungsanträge gegen Beförderungsunternehmen, die bei ihr Mitglied sind und sich damit bereit erklärt haben, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Anders als bei der Universalschlichtungsstelle (vgl. insoweit die Antwort der Bundesregierung zu Frage 2 der Kleinen Anfrage der Fraktion der FDP „Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle in Zeiten von Corona“ auf Bundestagsdrucksache 19/24133) enden daher nach Kenntnis der Bundesregierung grundsätzlich alle zulässigen Schlichtungsanträge mit einem Ergebnis. Die Verfahrensordnung der söp sieht verschiedene, dem jeweiligen Einzelfall angepasste Möglichkeiten für den Abschluss des Verfahrens vor (vgl. § 9 der Verfahrensordnung und das Schaubild auf S. 15 des Jahresberichts 2019).

3. Setzt sich die Bundesregierung für Maßnahmen ein, um die Anzahl der Abschlüsse bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. zu erhöhen, und wenn ja, für welche konkreten Maßnahmen?

Die Bundesregierung und die Durchsetzungsstellen für die Fahr- bzw. Fluggastrechte informieren im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit zu den Flug- und Fahrgastrechten über die Möglichkeit, für die Durchsetzung dieser Rechte die Schlichtung der söp in Anspruch zu nehmen. Darüber hinaus ist von Bedeutung, dass die Beförderungsunternehmen die Reisenden nach §§ 36 und 37 VSBG informieren müssen, wenn die Schlichtung durch die söp offensteht.

Im Übrigen wird auf die Antwort der Bundesregierung zu Frage 3 der Kleinen Anfrage der Fraktion der FDP „Tätigkeit der Universalschlichtungsstelle in Zeiten von Corona“ auf Bundestagsdrucksache 19/24133 verwiesen.

4. Wie beurteilt die Bundesregierung die derzeitige Auslastung der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. betreffend die Anzahl der bei ihr eingegangenen Anträge?

Die von der sÖp mitgeteilte Anzahl der bis zum 30. September 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge (vgl. Antwort zu Frage 1) übersteigt den Antragszugang im gesamten Jahr 2019 (vgl. dazu Jahresbericht 2019, S. 8). Die Bundesregierung geht daher von einer hohen Auslastung der sÖp aus.

- a) Welche Auswirkungen hat nach Ansicht der Bundesregierung die Anzahl der seit dem 1. Januar 2020 eingegangenen Anträge auf die Dauer ihrer Bearbeitung?

Der Bundesregierung sind dazu keine Informationen bekannt. Nach Angabe der sÖp können die Verfahren in vielen Fällen innerhalb weniger Tage oder Wochen abgeschlossen werden.

Zu berücksichtigen ist, dass die Fallzahlen bereits in den vergangenen Jahren stark gestiegen sind (vgl. Jahresbericht 2019, S. 8). Die sÖp hat auf diese Entwicklung mit einer erheblichen Aufstockung des Personals und einer starken Digitalisierung des Schlichtungsverfahrens reagiert. Diese Maßnahmen wirken sich nach Auffassung der Bundesregierung auch in der jetzigen Situation positiv aus.

- b) Ist die angestiegene Anzahl von Anträgen nach Ansicht der Bundesregierung auf die derzeitige COVID-19-Pandemie zurückzuführen?
- c) Sieht die Bundesregierung einen Zusammenhang zwischen der angestiegenen Anzahl der Anträge und der COVID-19-Pandemie?

Die Fragen 4b und 4c werden wegen ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Der Bundesregierung liegen keine gesicherten Erkenntnisse zu den Ursachen des erhöhten Fallvolumens vor. Sie geht aber davon aus, dass ein großer Teil des Anstiegs der Fallzahlen auf die Corona-Pandemie zurückzuführen ist. Beispielsweise mussten die Fluggesellschaften wegen der Pandemie einen Großteil ihrer Flüge annullieren. Nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 können sich daraus Ansprüche der Reisenden auf Erstattung der Ticketkosten ergeben, die Gegenstand von Schlichtungsanträgen bei der sÖp sein können.

5. Sieht die Bundesregierung aufgrund der Anzahl der Anträge bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. die Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen?
 - a) Wenn ja, welche?
 - b) Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 5 bis 5b werden gemeinsam beantwortet.

Grundsätzlich ist es Sache der sÖp, ihre Ressourcen, Strukturen und Arbeitsabläufe so zu organisieren, dass sie den Antragszugang sachgerecht bearbeiten kann. Nach Auffassung der Bundesregierung ist dies aus den in der Antwort zu Frage 4a genannten Gründen gegeben. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sieht die Bundesregierung daher keine Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen.

6. Kann nach Kenntnisstand der Bundesregierung die Anzahl an Anträgen seit dem 1. Januar 2020 bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. mit den derzeitigen personellen, sachlichen und monetären Mitteln ausreichend bearbeitet werden?

Ja.

Da sich die sÖp über Fallpauschalen finanziert, hat sie nach Kenntnis der Bundesregierung die finanziellen Mittel, um die personellen und sachlichen Mittel dem Aufkommen an Anträgen anzupassen. Darüber hinaus erfolgt satzungsgemäß am Ende eines jeden Geschäftsjahres bei bestehender Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben ein finanzieller Ausgleich: bei positivem Saldo durch anteilige Rückerstattung der von den Unternehmen geleisteten Vorauszahlungen bzw. bei negativem Saldo durch eine entsprechend am Anteil des gesamten Fallaufkommens ausgerichtete Umlage (vgl. Jahresbericht 2019, S. 6).

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 4a verwiesen.

7. Besteht nach Kenntnisstand der Bundesregierung ein Stichtag für die Bearbeitung aller seit dem 1. Januar 2020 bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. eingereichten Anträge?

Nein. Auf die Antwort zu Frage 4a wird verwiesen.

