

# söp\_Verfahrensordnung

1/2018

## Präambel

Die söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ist eine unabhängige und neutrale, EU-notifizierte und von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannte Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und Reisenden als deren Kunden.

## § 1 Anwendungsbereich

Die folgenden Vorschriften tragen den Regelungen im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) Rechnung und finden Anwendung, wenn der Beschwerdeführer sein gegen den Beschwerdegegner gerichtetes Anliegen (Beschwerdegegenstand) im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens weiter verfolgt.

Für den Bereich der Schlichtung im Luftverkehr gelten ergänzend die Vorschriften der §§ 57, 57 b LuftVG und §§ 2 - 16 Abs. 1 und 3 LuftSchlichtV.

Im Falle eines Widerspruchs haben die gesetzlichen Regelungen Vorrang vor dieser Verfahrensordnung.

1

## § 2 Zulässigkeit

- (1) Die söp kann angerufen werden, wenn
  - a) eigene oder im Wege der zulässigen Vertretung fremde Anliegen verfolgt werden,
  - b) ein Zusammenhang mit einer Beförderungsleistung besteht und
  - c) das Verkehrsunternehmen, gegen das sich der Anspruch richtet, Mitglied des söp-Trägervereins ist.
- (2) Die söp behandelt das Schlichtungsanliegen erst dann, wenn der Beschwerdeführer sein Anliegen zuvor gegenüber dem Beschwerdegegner geltend gemacht hat und dieser Gelegenheit hatte, in angemessener bzw. der gesetzlich vorgegebenen Zeit dazu Stellung zu nehmen.
- (3) Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt,
  - a) wenn der Beschwerdegegenstand einen Wert von 30.000 Euro überschreitet, wobei für die Wertermittlung die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert gelten, oder
  - b) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht oder einer anderen anerkannten zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist bzw. wenn der Beschwerdegegenstand dort bereits abschließend behandelt wurde, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278 a Abs. 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren bei der söp das Ruhen des Verfahrens an.
- (4) Die söp berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob der Schlichtungsantrag zulässig ist. In Zweifelsfällen erhalten die Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Stellungnahme.

### **§ 3 Schlichtungsantrag**

- (1) Das Verfahren beginnt mit der Stellung des Schlichtungsantrags bei der söp. Die Antragstellung erfolgt im Regelfall online, kann aber auch in jeder anderen geeigneten Form erfolgen.
- (2) Die söp bestätigt den Eingang des Schlichtungsantrags und unterrichtet den Beschwerdeführer über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Der Beschwerdeführer soll sein Anliegen klar und eindeutig zum Ausdruck bringen, alle zur Beurteilung des Falles sachdienlichen Tatsachen mitteilen sowie die erforderlichen Unterlagen beifügen. Sind die Unterlagen unvollständig, können Ergänzungen nachgefordert werden.
- (4) Die söp hilft dem Beschwerdeführer, seinen Schlichtungsantrag zu konkretisieren. Sie kann sich auch an den Beschwerdegegner wenden, um den Sachverhalt aufzuklären.
- (5) Die Verfahrenssprache ist deutsch, sofern sich nicht Schlichtungsstelle, Beschwerdeführer und Beschwerdegegner auf eine andere Verfahrenssprache verständigen.

### **§ 4 Vertretung**

Beschwerdeführer und Beschwerdegegner können sich in jeder Lage des Verfahrens auf eigene Kosten und im gesetzlich zulässigen Rahmen vertreten lassen.

### **§ 5 Beteiligung des Beschwerdegegners**

- (1) Der Beschwerdegegner erhält Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb einer gesetzten oder vereinbarten Frist. Die Frist kann verlängert werden, wenn der Beschwerdegegner ihre Nichteinhaltung ausreichend entschuldigt.
- (2) Die söp leitet den Schlichtungsantrag derjenigen Stelle des Beschwerdegegners zu, die dieser benannt hat.
- (3) Von der Anforderung einer Stellungnahme des Beschwerdegegners kann abgesehen werden, wenn
  - der Antrag gemäß § 2 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist oder
  - der Schlichtungsantrag bereits anhand der vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann und/oder offensichtlich unbegründet ist.
  - der Antrag missbräuchlich ist.

2

### **§ 6 Beurteilungsgrundlage**

- (1) Die Schlichtung erfolgt bei allen Entscheidungen und Vorschlägen unabhängig und unparteiisch im Rahmen von Recht und Gesetz.
- (2) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist der von den Verfahrensbeteiligten mitgeteilte Sachverhalt. Offenkundig bekannte Tatsachen können einbezogen werden.
- (3) Die söp klärt den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens weiter auf, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich und angemessen ist.
- (4) Geben die Verfahrensbeteiligten vor Abschluss des Verfahrens eine verspätete Einlassung ab, wird diese berücksichtigt, sofern die Verspätung den Verfahrensgang nicht hindert oder wenn sie entschuldigt ist.
- (5) Bei Schlichtungsanträgen, die im Zusammenhang mit wettbewerbsrelevanten Angaben stehen, sind diese Angaben in nachprüfbarer Form mit allen erforderlichen Angaben in einer gesonderten, nur für die söp bestimmte Anlage darzustellen.

## § 7 Ungeeigneter Schlichtungsantrag

- (1) Die söp kann die Befassung mit dem Schlichtungsantrag ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigt oder sonstige Ablehnungsgründe nach § 14 Abs. 1 VSBG gelten. Die Ablehnungsentscheidung erfolgt innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.
- (2) Der Beschwerdegegner kann in jeder Lage des Verfahrens beantragen, dass die söp einen Schlichtungsantrag nicht weiter bearbeitet, sofern er plausibel machen kann, dass es sich bei dem Beschwerdegegenstand um eine Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung handelt und eine richterliche Entscheidung eingeholt werden soll (Musterfall). Der Beschwerdegegner hat sich in diesem Fall gegenüber dem Beschwerdeführer zu verpflichten, die erstinstanzlichen Gerichts- und Anwaltskosten des Verfahrens zu tragen, unbeschadet des Ausgangs der richterlichen Entscheidung zu den Verfahrenskosten.

## § 8 Verfahrensdauer

- (1) Die söp sorgt in jeder Hinsicht für eine zügige Bearbeitung des Schlichtungsantrags. Im Regelfall beträgt diese nach Vorlage aller dafür notwendigen Unterlagen maximal 90 Tage.
- (2) Zur Beschleunigung des Verfahrens kann die söp dem Beschwerdegegner mit der Aufforderung zur Stellungnahme erste Vorstellungen für eine Schlichtungsempfehlung im Sinne von § 9 Abs. 5 mitteilen. Dieser hat sich innerhalb der Frist nach § 5 zu äußern. Über Inhalt und Ergebnis wird der Beschwerdeführer unterrichtet.

## § 9 Verfahrensbeendigung

3

- (1) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 2 unzulässig, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Eingang des Antrags.
- (2) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 7 abzulehnen, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Eingang des Antrags.
- (3) Erklärt der Beschwerdegegner in seiner Stellungnahme, dass er die vom Beschwerdeführer in seinem Schlichtungsantrag geltend gemachte Forderung entsprechend § 13 Abs. 4 LuftSchlichtV vollumfänglich erfüllen wird, teilt die Schlichtungsstelle dem Beschwerdeführer dies mit und beendet das Verfahren („Sofortiges Anerkenntnis“).
- (4) Ist der Schlichtungsantrag bereits anhand der Unterlagen zu beurteilen und/oder offensichtlich unbegründet (vgl. § 5 Abs. 3), endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten („Kurzentscheid“).
- (5) In allen anderen Fällen wird nach Prüfung der Sach- und Rechtslage eine Schlichtungsempfehlung erarbeitet, die aus Sicht der söp geeignet ist, den Streit beizulegen. Hierüber werden die Verfahrensbeteiligten unterrichtet. Das Schlichtungsverfahren endet durch Mitteilung der söp über das Verfahrensergebnis (verbindliche Einigung der Parteien bzw. Scheitern des Schlichtungsverfahrens).
- (6) Im Übrigen endet das Schlichtungsverfahren, wenn der Beschwerdeführer der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht oder seinen Antrag zurücknimmt. Davon geht die söp auch dann aus, wenn der Mitwirkungspflicht nach § 3 Abs. 3 nicht nachgekommen wird. Erledigt sich der Schlichtungsantrag aus Gründen, die außerhalb des Schlichtungsverfahrens liegen, haben die Verfahrensbeteiligten die söp hierüber umgehend zu unterrichten.
- (7) Die Beendigung des Schlichtungsverfahrens nach Abs. 1 bis 6 ergeht in Textform und ist mit Gründen zu versehen.

## **§ 10 Bindungswirkung**

- (1) Die von der söp ausgesprochene Schlichtungsempfehlung ist für die Verfahrensbeteiligten nicht bindend. Es steht den Verkehrsunternehmen jedoch frei, nach entsprechender Erklärung eine Selbstbindungswirkung gegen sich gelten zu lassen.
- (2) Einigen sich auf Basis der Schlichtungsempfehlung jedoch beide Verfahrensbeteiligte, den Streit beizulegen, kommt der von ihnen dazu abgegebenen Erklärung eine zwischen ihnen geltende vertragliche Bindungswirkung zu.
- (3) Mit Übermittlung der Schlichtungsempfehlung werden die beteiligten Parteien über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags unterrichtet und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Es erfolgt zudem der Hinweis auf die Möglichkeit, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.
- (4) Dem Beschwerdeführer steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## **§ 11 Hemmung der Verjährung**

- (1) Während der Dauer des gesamten Verfahrens gilt gegenüber dem Beschwerdegegner die Verjährung für streitbefangene Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt (§ 204 Abs. 1 Nr. 4a, Abs. 2 BGB). Gleiches gilt für Ausschlussfristen.
- (2) Sofern gegen den Beschwerdeführer bereits ein Mahn-/Inkassoverfahren eingeleitet wurde, wirkt die söp darauf hin, dass der Beschwerdegegner das Mahn-/Inkassoverfahren für die Dauer des Schlichtungsverfahrens aussetzt. Dem Beschwerdeführer dürfen während der Aussetzung keine diesbezüglichen weiteren Kosten (Mahn-/Inkassokosten, Verzugszinsen etc.) berechnet werden.

## **§ 12 Kosten**

4

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Er trägt lediglich seine eigenen Kosten (z.B. für Porto, Kopien, Telefon).
- (2) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Verkehrsunternehmen entsprechend der Beitragsordnung des söp-Trägervereins.

## **§ 13 Verschwiegenheit / Vertraulichkeit**

- (1) Die Mitarbeiter der söp sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.
- (2) Vom Beschwerdegegner benannte Geschäftsgeheimnisse werden den übrigen Verfahrensbeteiligten gegenüber nicht offenbart. Die söp berücksichtigt diese jedoch in ihrer Würdigung der Sach- und Rechtslage.
- (3) Veröffentlichungen von Schlichtungsempfehlungen erfolgen nur in anonymisierter Form.

## **§ 14 Besorgnis der Befangenheit**

- (1) Ein Schlichter darf nicht bei einer Streitigkeit tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Für ihn wird ein Vertreter in diesem Verfahren tätig.
- (2) Wird ein Schlichter von den Verfahrensbeteiligten wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet ein Vertreter über diese Ablehnung.
- (3) Vermutet der Schlichter einen Umstand, der seine Ablehnung wegen Besorgnis der Befangenheit rechtfertigen könnte, hat er diesen der söp-Leitung und den Verfahrensbeteiligten unverzüglich anzuzeigen.