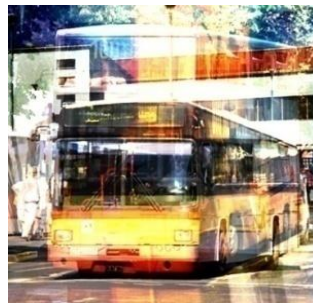


German Conciliation Body for Public Transport



What makes people trust söp?

Edgar Isermann, Head of Conciliation Body (söp)

Dr. Christof Berlin, Head of Aviation Team (söp)

Oxford, 19th April 2016

- **Consumer trust** is crucial, therefore focus of this conference / *ESRC project* by Dr. Naomi Creutzfeldt
- But that 's **only one side of the coin**: conciliation needs trust and satisfaction of both sides, especially if voluntary
- **Business trust** needs to be considered / *Viadrina study* on business perception of söp's conciliation with railway passengers

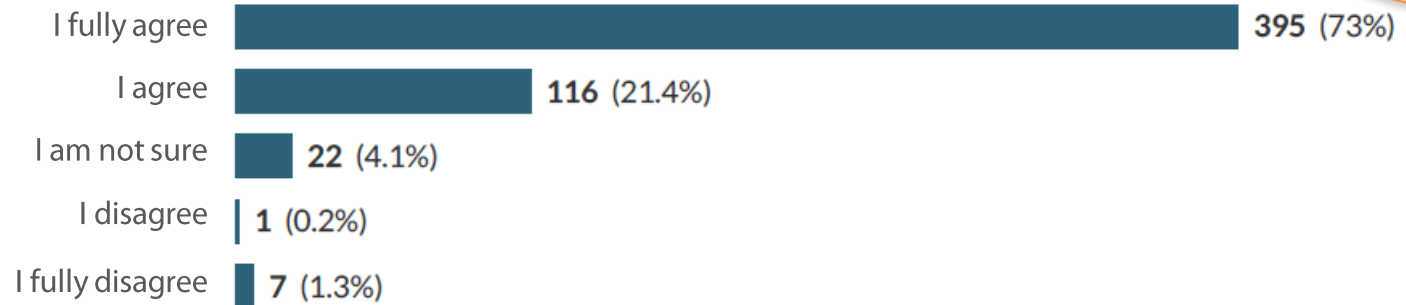
The Viadrina study showed that businesses appreciate the written söp conciliation proposals, especially:

- high level of professionalism,
- law-based approach,
- impartiality and neutrality,
- feedback for their own complaint handling

Overall satisfaction (consumer)– High degree of consumer confidence.

I could trust the processing of my case by söp.

94,1%
trust in söp



*"A **fair compromise** was reached which both sides could happily agree on."*

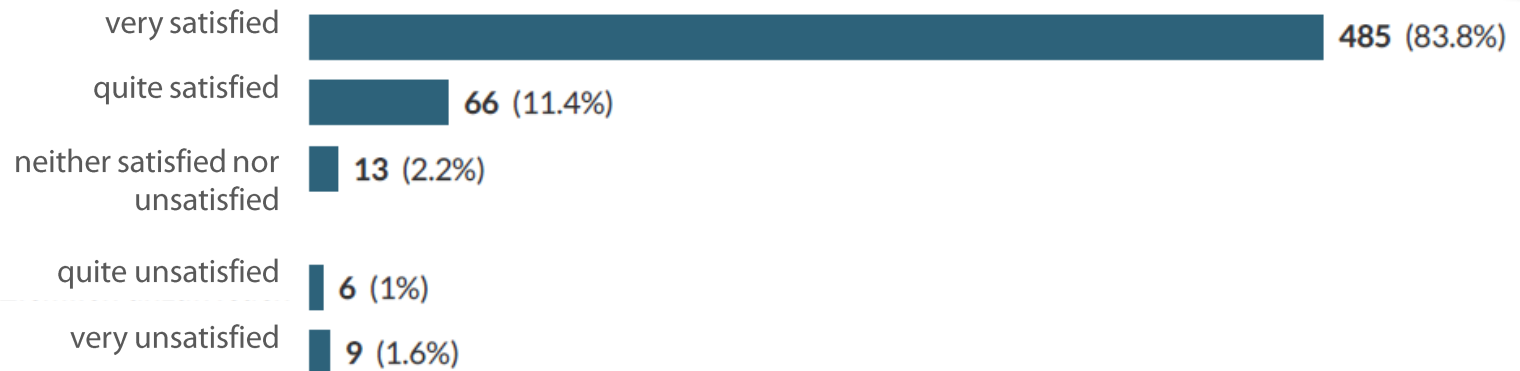
*"**Well-grounded conciliation** recommendation that **also questioned the reasons** for the flight cancellation."*

*"**Expectations were more than fulfilled.** I was rather expecting a compromise proposal and reduced payments."*

Overall satisfaction (consumer) – **Make them happy.**

Overall, how satisfied were you with the söp?

95,2%
overall
satisfaction



*“Quick, straight forward, **successful**.“*

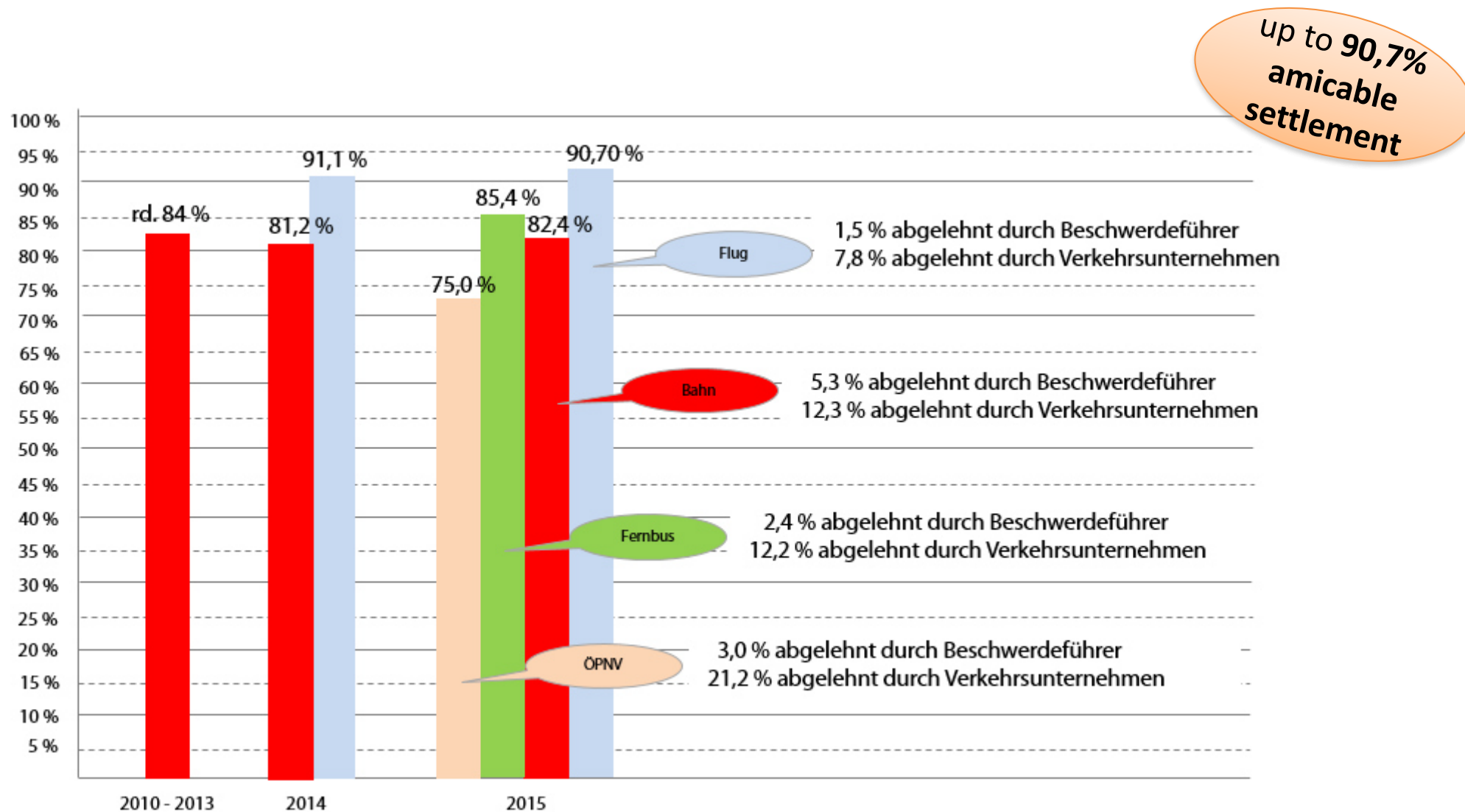
*“To **obtain your right** without much bureaucracy.“*

*“Avoid lengthy and expensive legal proceedings, this is **just what a conciliation should do**.“*

*“A **fair settlement**“*

*“Without **SÖP** I would have never come to a result.“*

Overall satisfaction (consumer) – High degree of amicable solutions.



- **Private**

- founded in 2009 through a **private association** (“Trägerverein”)
- conciliation for **over 250 transport companies**
- **paid for by the member companies**, free of charge for the passengers

- **Intermodal**

- service for **rail, flight, ship and bus** passengers/companies
- current focus on **flight (~ 75%)** and **rail (~ 22%)**

- **Voluntary**

- **non-mandatory participation** (but legal framework for airlines)
- **non-binding outcomes** (conciliation proposals)

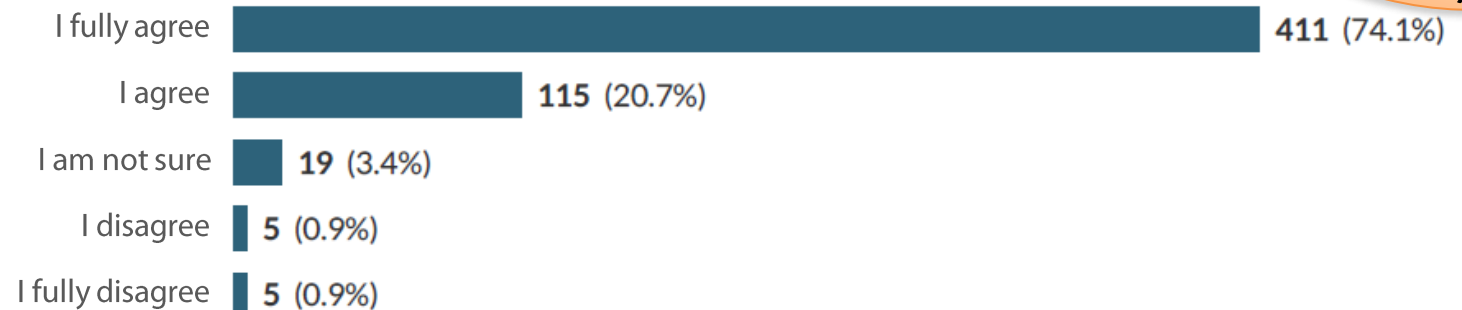
- **Independent**

- advisory board with **equal representation of consumers *and* companies**
- **headed by a former senior judge**/president of a High Regional Court
- impartiality of conciliators **guaranteed by söp statutes/rules**
- conciliation proposal needs **acceptance of both parties**
- **approved by German Federal Government**

Consumers' trust in söp – Take their concerns seriously.

I felt taken seriously by söp.

94,8%
felt taken
seriously



“They easily understood my problem and solved it to my satisfaction.”

“Because I had the feeling I was taken seriously and there was no judgement connected to it.”

“Everyone was exemplarily polite, very competent, well trained, patient and friendly.”

“A pleasant exception in the service desert Germany.”

“One finally feels (...) respected.”

Consumers' trust in söp – Consider both sides, explain balanced outcomes.

Extensive
proposals
(3-4 pages)

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren F 14084/13 betreffend die Beschwerde

gegen

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem Sachverhalt auszugehen:

- Die zwei Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket (Weeze) nach Ibiza am 08.10.2013 zum Gesamtpreis von 281,49 EUR. Der Abflug sollte um 07.00 Uhr, die Ankunft um 09.30 Uhr erfolgen (Berechnung nach der „Methode der Großkreistrennung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer wurde der Abflug kurzfristig verschoben. Die Beschwerdeführer erreichten ihren Zielort Ibiza mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden.
- Nach Angaben der Beschwerdeführer wurde der Abflug kurzfristig verschoben. Die Beschwerdeführer erreichten ihren Zielort Porto mit einer Verspätung von mehr als sechs Stunden.

Zugunsten der Beschwerdeführer haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) VO (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Annullierung eines Fluges eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR pro Person bestehen. Nach der Rechtsprechung des EuGH (Rs. Sturgeon, 19.11.2009, C-402/07 und C-432/07; Rs. Nelson und TUTT, 23.10.2012, C-581/10) und C-629/10; Rs. Folkerts, 26.02.2013, C-11/11) gilt diese Regelung auch bei Verspätungen eines Fluges, wenn die Zeit der Verspätung am Zielort mehr als drei Stunden beträgt. Die Flugdistanz betrug 1.463 km. Es kommt in Höhe von 250,00 EUR pro Person in Betracht.

In favour of the consumer

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Dem Ausgangspunkt der Beschwerdegegnerin entgegenstehen die Umstände, die die Beschwerdeführer nachweisen. Zum einen die außergewöhnlichen Umstände und zum anderen die Tatsache, dass die Beschwerdeführer die Flugtickets zu einem niedrigen Preis erworben haben. Das bedeutet hier im Einzelnen:

In favour of the airline

- Der als „außergewöhnlich“ angeführte Umstand müsste auf Veranlassung der Beschwerdeführer zurückzuführen sein, da dieser aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Aktivitäten eines betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht vorhersehbar war.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit wird durch den Vorschlag der Schlichtungsstelle beendet. Die Sachverhalte und die Umstände des Falles werden im Rahmen des Verfahrens nicht weiter erörtert. In Abwägung der Interessen beider Parteien und der Umstände des Falles wird der Beschwerdegegnerin empfohlen, die Beschwerdegegnerin zu zahlen. Dies entspricht der Ausgleichszahlung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. a) VO (250,00 EUR pro Person).

Considering all circumstances
(legal and others)

Verspätung/ delay	> 2 h	> 3 h	> 4 h
Flugdistanz/ flight distance	< 1.500 km	1.500 – 3.500 km	> 3.500 km
Anzahl Reisende/ passengers	2		
Ticket-Kosten/ ticket price	281,49 EUR		
Entschädigung/ compensation Betrag/ amount	Geldzahlung/ cash 500,00 EUR		Reisegutschein/ voucher 00,00 EUR

Annahme:

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären.

bis spätestens 22.01.2014.

Der Vorschlag ist für die Beteiligten nicht bindend, d.h. weder der Beschwerdeführer noch der Beschwerdegegner ist verpflichtet, ihn anzunehmen.

Wird der Vorschlag von beiden Seiten angenommen, ist dieser zwischen den Beteiligten rechtsverbindlich.

Wird der Vorschlag hingegen abgelehnt oder geht innerhalb der genannten Frist keine Annahmeerklärung ein, ist das Schlichtungsverfahren erfolglos beendet. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht offen.

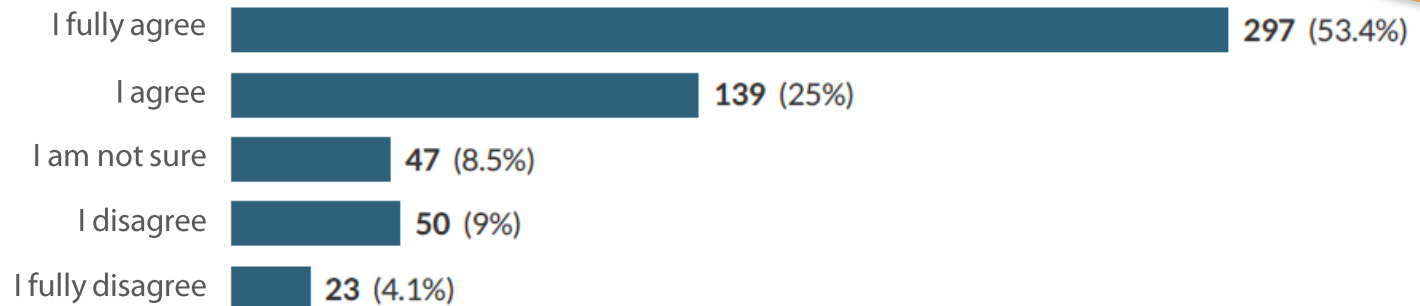
Understand and explain:

- empathic** formulations, **active listening**, also mention legally non-relevant aspects if recognisably important to passengers
- friendly and **service-minded** treatment (upon short decision (“Kurzentscheid”))
- try of **explanation by telephone in advance**, calls to landlines, **naming contact persons** with phone extensions)

Consumers' trust in söp – Talk to them.

I was kept informed about the process status of my case.

78,4%
felt kept
up-to-date



"I was informed on the status of my complaint at all times. (...) The cycle times were sensational."

*"**Transparent communication** what will happen next."*

"I asked for a call-back which was promptly attended to."

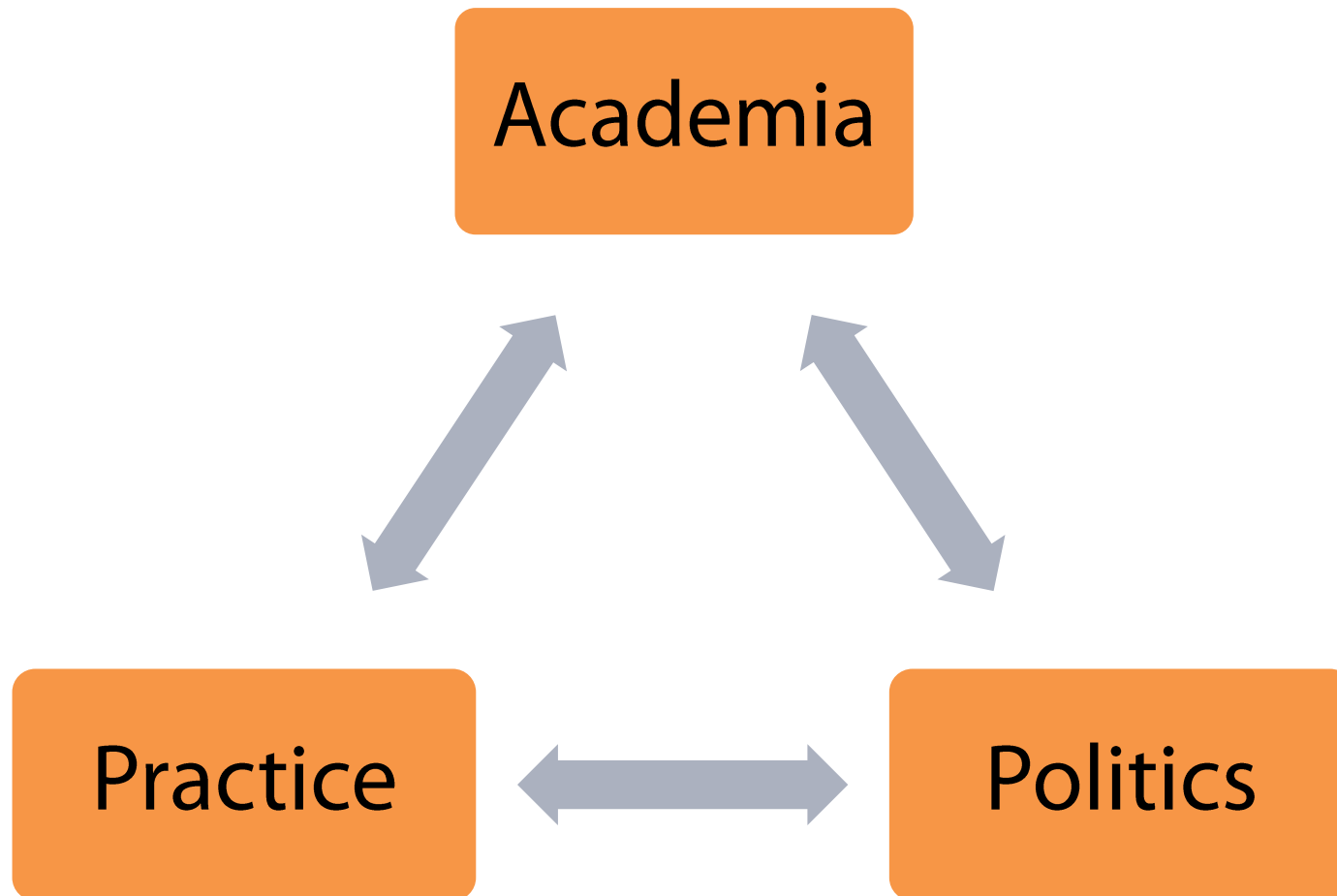


*"Sadly I **did not hear anything for 2,5 months** since my first contact."*

*"I **had to inquire about the status** of progress."*

*"Improvement suggestions: **status update** per mail"*

*„**Interim message** would have been nice."*



Take their concerns seriously.

Consider both sides.

Explain balanced outcomes.

Benefit of mutual exchange

Thank you!

Talk to them.

edgar.isermann@soep-online.de
christof.berlin@soep-online.de

Make them happy.