



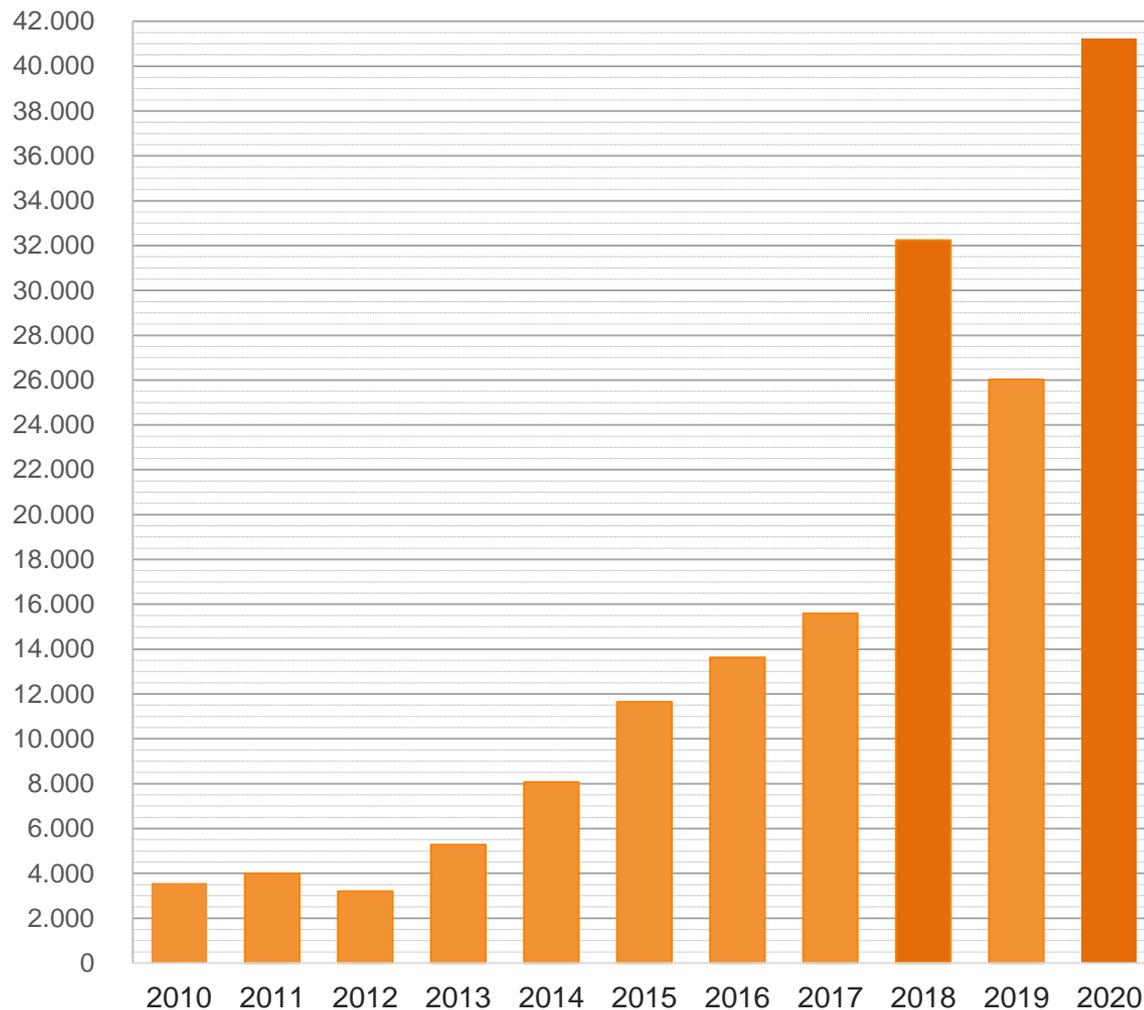
## Digitalisierung Verbraucherschlichtung am Beispiel Eingabemasken

*Workshop Digitalisierung und Zivilverfahren  
Universität Passau, 19.03.2021*

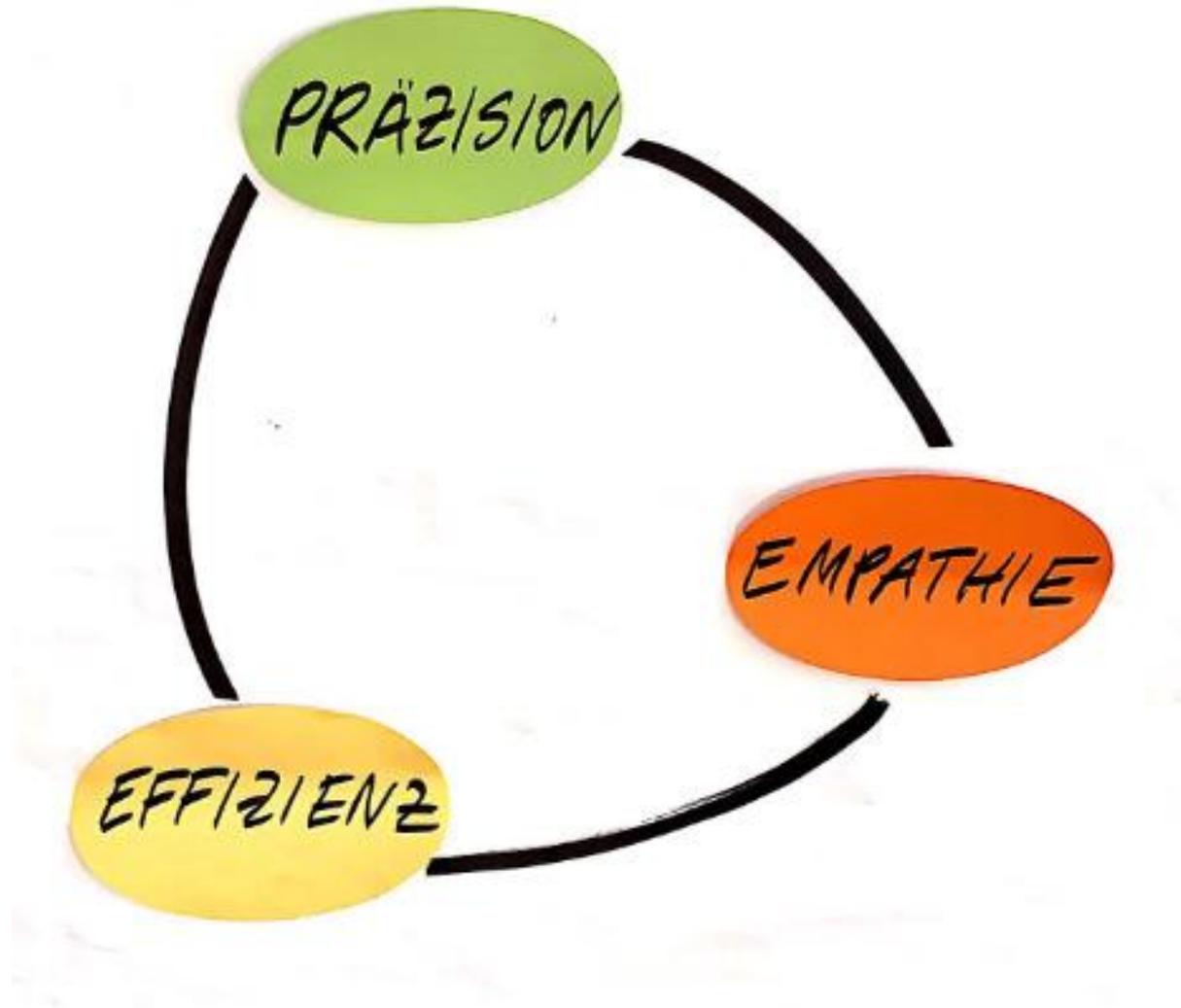
*Dr. Christof Berlin*

- **Hintergrund söp**
- **Beispiel Eingabemasken**
- **Fazit**

- **Privatrechtlich organisiert**
  - Trägerverein (> 400 Unternehmen)
  - unternehmensfinanziert
- **Verkehrsträgerübergreifend**
  - Bahn, Bus, Flug, ÖPNV, Schiff
  - (Pauschal)Reise, seit 2019 Pilotprojekt BMJV
- **Unabhängig**
  - unabhängige, unparteiliche *Verbraucherschlichtungsstelle* gem. VSBG
  - Anerkennung durch Bundesregierung, Notifizierung bei EU-Kommission
- **Freiwillig**
  - Teilnahme grundsätzlich fakultativ (Besonderheit § 57a LuftVG)
  - Schlichtungsempfehlungen nach beidseitiger Annahme verbindlich
- **Juristisch**
  - Team umfasst rund 50 Kolleg:innen
  - hohe juristische Expertise durch rund 30 Volljurist:innen



- **Starker Gesamtanstieg:**  
10-facher Eingang  
seit Anfangsjahren
- **Sprunghafte Erhöhungen:**  
2018 (+ 106 %) und  
2020 (+ 58 %)
- **Falleingang 2020:**  
41.211 Fälle,  
Flug 84 %, Bahn 13 %



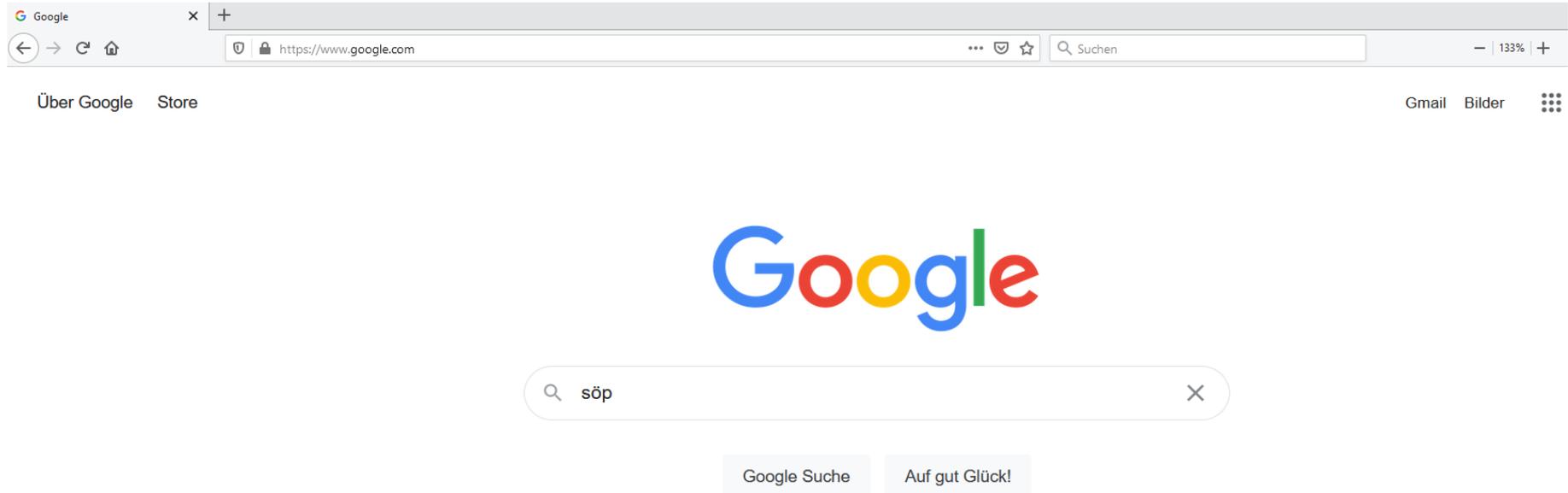
- Hintergrund söp
- **Beispiel Eingabemasken**
- Fazit

# Beispiel Eingabemaske

## Mit zwei, drei Klicks zum Online-Formular

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



# Beispiel Eingabemaske

## Mit zwei, drei Klicks zum Online-Formular

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

The screenshot shows a Google search for 'söp'. The search bar contains 'söp' and the search button is labeled 'Suche'. Below the search bar, there are navigation options: 'Alle', 'Bilder', 'Bücher', 'Videos', 'News', 'Mehr', 'Einstellungen', and 'Suchfilter'. The search results show approximately 170,000 results in 0.55 seconds. The top result is from 'soep-online.de' and is titled 'söp | Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ...'. The description reads: 'Willkommen bei der söp. Reisen können von Unternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu ...'. There are four links: 'Ihr Schlichtungsantrag', 'FAQ – Häufig gestellte Fragen', 'Rechte Flugreisen', and 'Wir helfen Ihnen gerne'. A 'Weitere Ergebnisse von soep-online.de »' link is also present. On the right side, there is a map showing the location of the 'söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.' in Berlin. The map includes a street view image and a location pin. Below the map, there are buttons for 'Website', 'Route', and 'Speichern'. The address is 'Fasanenstraße 81, 10623 Berlin' and the phone number is '030 64499330'. The rating is 4.9 stars based on 1,140 Google reviews.

Ungefähr 170.000 Ergebnisse (0,55 Sekunden)

soep-online.de ▾

**söp | Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ...**

Willkommen bei der söp. Reisen können von Unternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu ...

**Ihr Schlichtungsantrag**  
Ihr Schlichtungsantrag. Der Anlass für eine Reisebeschwerde kann ...

**FAQ – Häufig gestellte Fragen**  
FAQ – Häufig gestellte Fragen. Wer ist die söp? Die söp ist ...

**Online-Formular Flug**  
Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation ...

**Rechte Flugreisen**  
Rechte Flugreisen. Die häufigsten Probleme bei Flugreisen ...

**Kontaktaufnahme**  
Kontaktaufnahme. Beachten Sie bitte vor Einreichung Ihres ...

**Wir helfen Ihnen gerne**  
Wir helfen Ihnen gerne ... den gesetzlichen Vorgaben ist für ...

[Weitere Ergebnisse von soep-online.de »](#)

**söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.**

Website Route Speichern

4,9 ★★★★★ 1.140 Google-Rezensionen

Rechtsdienstleistungen in Berlin

**Adresse:** Fasanenstraße 81, 10623 Berlin

**Telefon:** 030 64499330

# Beispiel Eingabemaske

## Mit zwei, drei Klicks zum Online-Formular

# söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

The screenshot shows the homepage of the Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp). The browser address bar shows the URL <https://soep-online.de>. The page features a navigation menu with links for Home, Die Schlichtungsstelle, Die Schlichtung, Ihr Schlichtungsantrag, Ihre Rechte, and Service. A search bar is located in the top right corner. The main content area includes a large banner image of a busy train station with a central text box that reads: "Willkommen bei der söp. Reisen können von Unternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die Anlass zur Beschwerde geben. > Wir helfen Ihnen kostenfrei...". Below the banner are three service cards: "Die Schlichtungsstelle" (with a building icon), "Die Schlichtung" (with a scales icon), and "Ihre Rechte" (with a document icon). Each card contains a brief description of the service and a "weiter lesen..." button.

Browser: söp | Schlichtungsstelle für den ...  
URL: https://soep-online.de  
Date: DONNERSTAG, 18. MÄRZ 2021  
Navigation: KONTAKT, DATENSCHUTZ, IMPRESSUM, MEDIEN/PRESSE  
Search: Suchen

## söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Direkt zum Schlichtungsantrag

Home Die Schlichtungsstelle Die Schlichtung Ihr Schlichtungsantrag Ihre Rechte Service

Suche

### Willkommen bei der söp

Reisen können von Unternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die Anlass zur Beschwerde geben.

> Wir helfen Ihnen kostenfrei...

#### Die Schlichtungsstelle

Kernaufgabe der söp ist die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Reisenden und Unternehmen.

[weiter lesen...](#)

#### Die Schlichtung

Voraussetzung für die außergerichtliche Streitbeilegung ist die Mitwirkung des jeweiligen Unternehmens an der Schlichtung.

[weiter lesen...](#)

#### Ihre Rechte

Rechtsausführungen müssen Sie selbstverständlich nicht machen, denn die Klärung rechtlicher Fragen übernimmt die söp.

[weiter lesen...](#)

# Beispiel Eingabemaske

## Mit zwei, drei Klicks zum Online-Formular

# söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



# söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Home Die Schlichtungsstelle Die Schlichtung Ihr Schlichtungsantrag Ihre Rechte Service

Suche

## Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

### Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im Formular nutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers.

Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?\*

Bitte wählen

Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

Ja  
 Nein

Ist Ihre Angelegenheit vor einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig oder abschließend behandelt?\*

Ja  
 Nein

nächster Schritt >



# Beispiel Eingabemaske

## Mit zwei, drei Klicks zum Online-Formular

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://soep-online.de/thre-beschwerde/online-formular-Flug/>. The page features the SöP logo and a navigation menu with links for Home, Die Schlichtungsstelle, Die Schlichtung, Ihr Schlichtungsantrag, Ihre Rechte, and Service. The main heading is "Online-Formular Flug". Below this is a progress indicator with steps 1 through 7, where step 1 is highlighted. The form content includes a title "Zulässigkeit des Schlichtungsantrags" and a yellow instruction box: "Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers". The first question is "Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?" with a dropdown menu labeled "Bitte wählen". The second question is "Möchten Sie nun bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft Beschwerde einreichen?" with radio buttons for "Ja" and "Nein". The third question is "Ist Ihre Angelegenheit von einem Gericht oder einer anderen Verwaltungsbehörde behandelt?" with radio buttons for "Ja" and "Nein".

## Niedrigschwelligkeit:

- 7 einfache Schritte
- 15 Minuten Aufwand
- 94 % Nutzungsanteil (Flug)

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 1/7: Automatisierte Zulässigkeitsprüfung

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im Formular nutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers.

Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?\*

Bitte wählen



Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

- Ja  
 Nein

Ist Ihre Angelegenheit vor einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig oder abschließend behandelt?\*

- Ja  
 Nein

nächster Schritt >

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 1/7: Automatisierte Zulässigkeitsprüfung

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Qatar Airways  
Ryanair Ltd.  
Or SAA South African Airlines  
SAS Scandinavian Airlines  
1 Singapore Airlines Ltd.  
SunExpress Deutschland GmbH  
SunExpress Günes Ekspres Havacilik A.S.  
Z Swiss International Air Lines AG  
TAP Portugal  
TUIfly GmbH  
United Airlines Inc.  
Vietnam Airlines  
Wizz Air Hungary Kft.  
andere  
Bitte wählen

Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

Ja  
 Nein

Ist Ihre Angelegenheit vor einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig oder abschließend behandelt?\*

Ja  
 Nein

nächster Schritt >

Bitte beachten Sie

Ein Schlichtungsverfahren ist nur mit Unternehmen möglich, die Mitglied der söp sind. Eine aktuelle Übersicht der an der söp-Schlichtung teilnehmenden Mitgliedsunternehmen finden Sie hier:

[https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/02/soep\\_Mitgliederliste.pdf](https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/02/soep_Mitgliederliste.pdf)

Die Fluggesellschaft, mit der Sie Ihre Reise unternommen haben, hat sich bisher nicht zur Teilnahme an unserem Schlichtungsverfahren bereit erklärt.

Für Ihren Fall ist die nach §57a Luftverkehrsgesetz eingerichtete Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz zuständig:

Bundesamt für Justiz

Schlichtungsstelle Luftverkehr 53094 Bonn

Telefon: +49 228 99 410-6120

Telefax: +49 228 99 410-6121

E-Mail: [luftverkehr@bfj.bund.de](mailto:luftverkehr@bfj.bund.de)

schließen

Bitte beachten Sie

Ein Schlichtungsverfahren ist nur mit Unternehmen möglich, die Mitglied der söp sind. Eine aktuelle Übersicht der an der söp-Schlichtung teilnehmenden Mitgliedsunternehmen finden Sie hier:

[https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/02/soep\\_Mitgliederliste.pdf](https://soep-online.de/wp-content/uploads/2020/02/soep_Mitgliederliste.pdf)

Die Fluggesellschaft, mit der Sie Ihre Reise unternommen haben, hat sich bisher nicht zur Teilnahme an unserem Schlichtungsverfahren bereit erklärt.

Für Ihren Fall ist die nach §57a Luftverkehrsgesetz eingerichtete Schlichtungsstelle Luftverkehr beim

Bundesamt für Justiz zuständig:

Bundesamt für Justiz

Schlichtungsstelle Luftverkehr 53094 Bonn

Telefon: +49 228 99 410-6120

Telefax: +49 228 99 410-6121

E-Mail: [luftverkehr@bfj.bund.de](mailto:luftverkehr@bfj.bund.de)

### **Lotsenfunktion:**

Bei Nichtzuständigkeit  
Verweis auf zuständige  
Schlichtungsstelle.

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 1/7: Automatisierte Zulässigkeitsprüfung

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im Formular nutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers.

Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?\*

Bitte wählen



Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

- Ja  
 Nein

Ist Ihre Angelegenheit vor einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig oder abschließend behandelt?\*

- Ja  
 Nein

nächster Schritt >

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 1/7: Automatisierte Zulässigkeitsprüfung

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im Formular nutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers.

Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?\*

Bitte wählen



Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

Ja

Wann genau?\*

16.03.2021

Hat Ihnen die Fluggesellschaft darauf inhaltlich geantwortet?\*

Ja

Nein, ich habe keine Antwort erhalten.

nächster Schritt >



Bitte beachten Sie

Wir können Ihre Angelegenheit erst dann bearbeiten, wenn die Fluggesellschaft angemessen Zeit für eine Stellungnahme zu Ihrer Beschwerde hatte. Der Gesetzgeber hat den Fluggesellschaften eine Frist von zwei Monaten eingeräumt (§ 57 b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG).

Seit Ihrer Beschwerde bei der Fluggesellschaft sind noch keine zwei Monate vergangen. Wir bitten Sie daher, diesen Zeitraum abzuwarten. Sollten Sie bis dahin keine bzw. keine Sie zufriedenstellende Antwort erhalten, können Sie gerne einen Schlichtungsantrag stellen.

**Beratungsfunktion:**  
Fristenrechner und ggf.  
Hinweis auf Wartezeit

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Angaben zum Sachverhalt

##### Beschwerdegrund

Was ist der Anlass Ihrer Beschwerde?\*

- Verspätung
- Annullierung/Flugzeitenänderung
- Nichtbeförderung
- Gepäckverlust
- Gepäckverspätung
- Gepäckbeschädigung
- Herabstufung
- Mobilitätseinschränkung
- Sonstiges

(Mehrfachauswahl möglich.)

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 3/7: Interaktive Detailerfassung

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Angaben zum Sachverhalt

##### Gepäckbeschädigung

Welche Art der Beschädigung liegt vor? Ist der Schaden reparabel?

Wann wurde das beschädigte Gepäckstück seinerzeit gekauft und zu welchem Preis?

Kaufdatum

Betrag / Währung

Monat / Jahr

0,00

Bitte wähle

Wann wurde die Beschädigung erstmalig gegenüber der Fluggesellschaft gemeldet?

dd.mm.yyyy

Hier können Sie uns weitere Informationen zum Sachverhalt angeben

## Online-Formular Flug

1 2 **3** 4 5 6 7

### Angaben zum Sachverhalt

#### Gepäckbeschädigung

Welche Art der Beschädigung liegt vor? Ist der Schaden reparabel?

Wann wurde das beschädigte Gepäckstück seinerzeit gekauft und zu welchem Preis?

Kaufdatum

Betrag / Währung

Monat / Jahr

0,00

Wann wurde die Beschädigung erstmalig gegenüber der Fluggesellschaft gemeldet?

dd.mm.yyyy

Hier können Sie uns weitere Informationen zum Sachverhalt angeben

## **Adaptive Funktion:**

Abfrage passt sich laufend  
jeweiligem Sachverhalt an,  
vermeidet Nachfragen

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Reaktion des Unternehmens auf Ihre Beschwerde

Wie hat das Unternehmen auf Ihre Beschwerde reagiert?\*

- Zahlung/Zahlungsangebot
- Gutschein
- Gar nicht
- Sonstiges

#### Forderung

Machen Sie eine finanzielle Entschädigung geltend?\*

- Ja
- Nein

← zurück

nächster Schritt →

### Forderung

Machen Sie eine finanzielle Entschädigung geltend?\*

Ja

Gesamtbetrag 

0,00

EUR

Ja, ich habe verstanden, dass das Schlichtungsverfahren ohne juristische Prüfung abgeschlossen wird, wenn die Fluggesellschaft meine hier eingegebene Forderung vollständig anerkennt.

Wie setzt sich Ihre Forderung konkret zusammen?

Bankverbindung 

IBAN:

BIC:

Kontoinhaber:

Nein

### Forderung

Machen Sie eine finanzielle Entschädigung geltend?\*

Ja

Gesamtbetrag i

0,00

EUR

Ja, ich habe verstanden, dass das Schlichtungsverfahren ohne juristische Prüfung abgeschlossen wird, wenn die Fluggesellschaft meine hier eingegebene Forderung vollständig anerkennt.

Wie setzt sich Ihre Forderung konkret zusammen?

Bankverbindung i

IBAN:

\_\_\_\_\_

Kontoinhaber:

Nein

**Datensparsamkeit:**

z.B. Abfrage

Bankverbindung nur bei  
finanzieller Forderung

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### 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

< zurück

### Datensparsamkeit:

z.B. Abfrage Kontaktdaten erst, wenn der „Schlichtungsantrag steht“

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 6/7: Maßgeschneidertes Upload

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Dateien hochladen

Je besser Sie Ihre Angaben belegen können, desto schneller das Schlichtungsverfahren: Die Angaben der Beteiligten und Ihre Unterlagen können Sie hier hochladen oder online.de) oder per Post bei uns nachreichen.

##### Buchungsunterlagen/Boardkarten

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Beschwerdekorespondenz

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Nachweise/Quittungen für die geltend gemacht

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Fotos vom beschädigten Gepäckstück

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Quittung/Rechnung vom beschädigten Gepäckstück

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Schadensmeldung („PIR“) vom Flughafen

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Gutachten über das beschädigte Gepäckstück (sofern vorhanden).

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Dateiupload

Sie können folgende Datei-Formate hochladen: PDF, DOC, DOCX, JPG, PNG, TXT, ODT, XLS, XLSX . Maximale Gesamtgröße aller Dateien zusammen 10 MB. Für eine entsprechende Benennung der Dokumente wären wir Ihnen dankbar.



Ziehen Sie Ihre Dateien in diesen Bereich  
oder

Dateien auswählen

← zurück

nächster Schritt →

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 6/7: Maßgeschneidertes Upload

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Dateien hochladen

Je besser Sie Ihre Angaben belegen können, desto schneller das Schlichtungsverfahren: Die Angaben der Beteiligten und Ihre Unterlagen können Sie hier hochladen oder online (online.de) oder per Post bei uns nachreichen.

##### Buchungsunterlagen/Boardkarten

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Beschwerdekorespondenz

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Nachweise/Quittungen für die geltend gemacht

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Fotos vom beschädigten Gepäckstück

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Quittung/Rechnung vom beschädigten Gepäckstück

- Ja, liegen vor  
 Nein, liegen **nicht** vor

##### Schadensmeldung („PIR“) vom Flughafen

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Gutachten über das

- Ja, liegt vor  
 Nein, liegt **nicht** vor

##### Dateiupload

Sie können folgende Dateitypen hochladen:  
Sie können folgende Dateitypen hochladen:  
alle Dateitypen zusammengefasst

## Datensparsamkeit:

z.B. nur Abfrage Dateien,  
welche relevant für  
spezifischen Sachverhalt

← zurück

nächster Schritt >

# Beispiel Eingabemaske

## Schritt 7/7: Einverständnis und Versendung

### Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

#### Einverständniserklärung

Ja, ich bin einverstanden, dass das Schlichtungsverfahren auf Grundlage der [söp-Verfahrensordnung](#) stattfindet.

← zurück

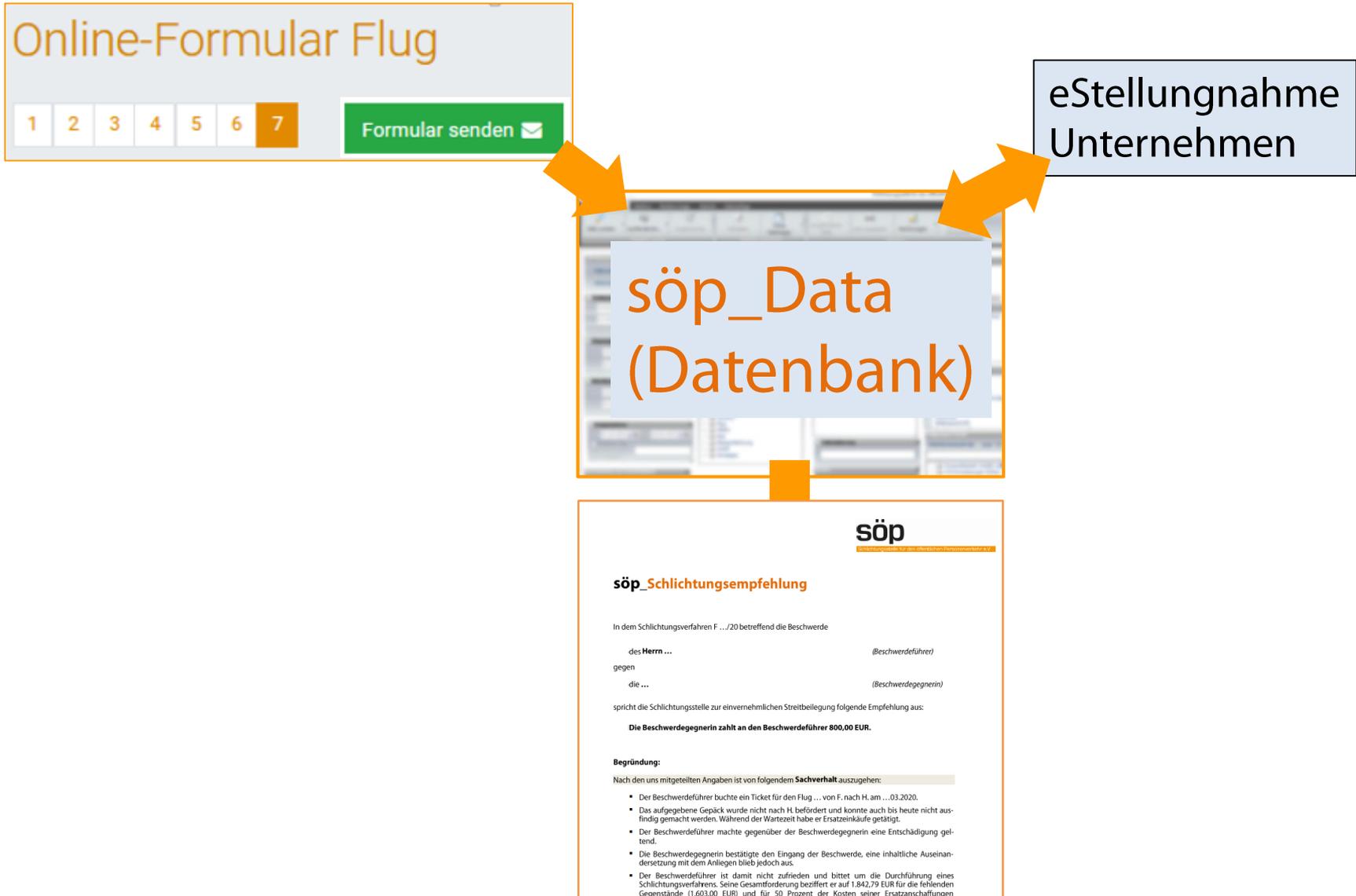
Formular senden 

# Beispiel Eingabemaske

## Weitere Datenübertragung

söp

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.



- Hintergrund söp
- Beispiel Eingabemasken
- **Fazit**

## Online-Formular Flug

1 2 3 4 5 6 7

### Zulässigkeit des Schlichtungsantrags

Bitte füllen Sie alle Pflichtfelder\* vollständig aus. Zur Navigation im Formular nutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Felder und nicht den Zurück-Button Ihres Browsers.

Welche Fluggesellschaft betrifft Ihr Schlichtungsantrag?\*

Bitte wählen



Haben Sie sich bereits schriftlich bei der Fluggesellschaft beschwert?\*

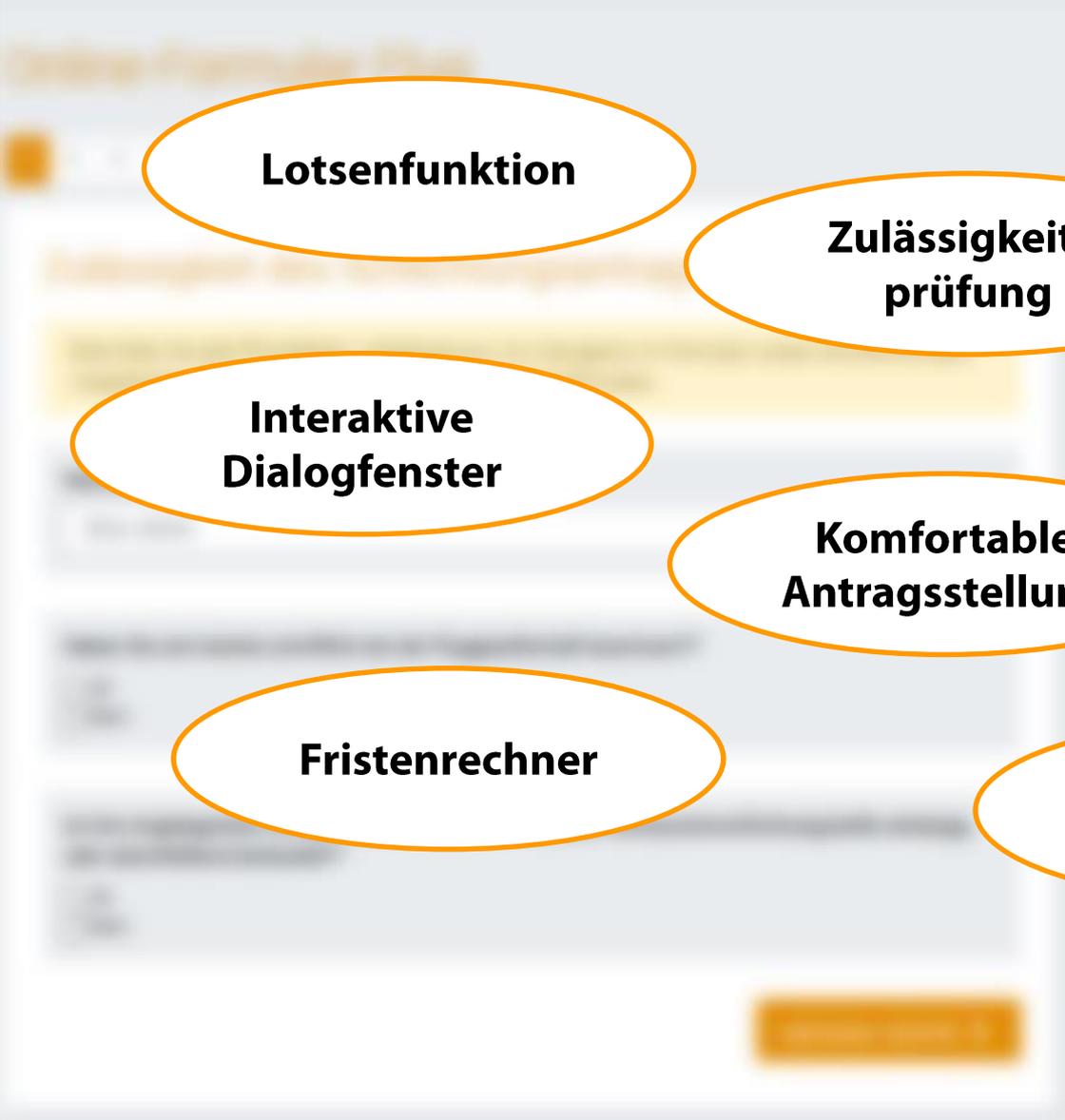
- Ja  
 Nein

Ist Ihre Angelegenheit vor einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig oder abschließend behandelt?\*

- Ja  
 Nein

nächster Schritt >





**Lotsenfunktion**

**Daten-  
sparsamkeit**

**Zulässigkeits-  
prüfung**

**Interaktive  
Dialogfenster**

**Anpassung an  
jew. Sachverhalt**

**Komfortable  
Antragsstellung**

**Fristenrechner**

**Präzision**

## **Chancen nutzen:**

- **Effizienzgewinn**
- **Qualitätssicherung**
- **Nutzerfreundlichkeit**

## **Grenzen erkennen:**

- **komplexe Fälle**
- **menschlicher Blick**
- **Nutzerfreundlichkeit**

**Danke** für Ihre Aufmerksamkeit!

<https://soep-online.de>  
[christof.berlin@soep-online.de](mailto:christof.berlin@soep-online.de)