

# PRESSEMELDUNG

## **Erfolgreiche Zusammenarbeit: Der VIR zieht eine positive Zwischenbilanz nach der zweijährigen Pilotphase mit der Schlichtungsstelle für den Personenverkehr e.V. (söp)**

**München, 13. Dezember 2021 (w&p) – Ein guter Schritt für die Verbraucher: Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. ([VIR](#)) zeigt sich in der Entscheidung, mit der söp (Schlichtungsstelle für den Personenverkehr e.V.) zusammenzuarbeiten, bestätigt und freut sich über eine erfolgreiche zweijährige Pilotphase für einen starken und vertrauensvollen Verbraucherschutz.**

Für den VIR und seine Mitglieder ist der Verbraucherschutz ein wichtiges Thema. Die Zahl der zu schlichtenden Streitfälle zwischen Verbrauchern und touristischen Unternehmen ist in Relation zu der hohen Zahl an Buchungen, die bei digitalen Reiseanbietern vorgenommen werden, extrem niedrig: In knapp zwei Jahren der Zusammenarbeit des Verbands und den angeschlossenen Mitgliedern wie weg.de, HolidayCheck und der Expedia Group mit den Marken Expedia und ebookers, mit der söp zwischen Dezember 2019 und Ende Oktober 2021 kam es nur zu rund 420 Schlichtungsfällen im Bereich der Pauschalreisen. Davon entfielen mehr als 40 Prozent auf die Monate Juni bis August 2020, also der Sommerreisezeit in der Coronakrise, was in Anbetracht der damals gegebenen Situation ebenfalls einen niedrigen Wert darstellt. Insgesamt gingen bei der Schlichtungsstelle im Jahr 2020 rund 41.000 Anträge ein, im ersten Halbjahr lag die Zahl bei rund 8.300.

Verbraucher können sich in einem Beschwerdefall an die söp wenden, wenn sie sich mit dem jeweiligen Unternehmen zuvor nicht einigen konnten. Als neutrale Institution erarbeitet die söp für jeden Fall individuelle Schlichtungsempfehlungen, immer auf der Grundlage von Recht und höchstrichterlicher Rechtsprechung. Nehmen Reisende und Anbieter die Schlichtungsempfehlung einvernehmlich an, kann so der Konflikt beigelegt und ein Gang vor das Gericht vermieden werden. Die Quote der Schlichtungen liege bei den Online-Anbietern bei 87 Prozent, lautet die erfreuliche Bilanz des VIR.

„Die niedrige Zahl der Schlichtungsfälle, die es bei unseren Mitgliedern gegeben hat, zeigt, wie hoch die Kundenzufriedenheit durch den guten Umgang der Anbieter mit den Kunden und wie stark auch die Servicequalität sind“, betont VIR-Vorstand Michael Buller. „Unternehmen, die Beschwerden ihrer Kunden gut bearbeiten, haben auch wenige Schlichtungen“, bekräftigt er. Die hohe Kundenzufriedenheit zeige sich in der Folge auch in den Buchungszahlen, denn im vergangenen Sommer hätten die digitalen Anbieter bereits über 70 Prozent des Vor-Corona-Niveaus von 2019 erreicht.

Aufgrund der großen Bedeutung des Verbraucherschutzes war der Abschluss des Kooperations- und Rahmenvertrags mit der söp nur ein logischer Schritt, der sich in seiner Richtigkeit mehr als bestätigt hat. Der Verband Internet Reisevertrieb setzt hier wieder einmal die Maßstäbe für die Branche. Durch die Zusammenarbeit mit der söp ist der Verband Vorreiter in Sachen Verbraucherschutz, Kundenzufriedenheit und Servicequalität.

Die zehn touristischen Unternehmen, die sich derzeit an der Schlichtung beteiligen, sind ausschließlich digitale Anbieter. „Wir hoffen, dass sich viele andere touristischen Unternehmen diesem Schritt anschließen“, so Michael Buller. „Wir gestalten den Verbraucherschutz aktiv mit, dies zeigt sich neben der Kooperation mit der söp auch beim gerade gestarteten Deutschen Reisesicherungsfonds, den wir als Gesellschafter ebenfalls beim Aufbau mit unterstützt haben.“

#### **Über den VIR:**

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut FUR-Zahlen von 2020 rund 67 Prozent der Urlaubsreisen ab einer Übernachtung mit vorabgebuchten Leistungen ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören 90 Unternehmen, die in der digitalen Touristik tätig sind. Sie unterteilen sich in die vier Cluster OTA, Supplier & Tour Operator, Service & Travel Technology sowie Start-up. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

VIR-Mitglieder sind: A3M, Acomodeo, adigi, ACCON-RVS, act, AERTicket, Allianz Travel, Amadeus Germany, Backpackertrail, Bewotec, Berge & Meer, BPCS Consulting Services, CamperBoys, Concardis, DB Vertrieb, DER Touristik, exfinity, Expedia Group, EC Travel, ERGO Reiseversicherung, Europ Assistance, Evaneos, expipoint, Fair Voyage, fanz, FerienDiscounter, FLYLA, Fly Money, For You Travel, GIATA, Groupon, GreenTiny Houses, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMercur, heymundo, HolidayCheck, HRS, Invia Group, Involatus Carrier Consulting, journaWay, Juvigo, Lambus, LEGOLAND Holidays, List and Ride, Lohospo, Mamistravelguide, meine-weltkarte.de, Midnight Deal, Midoco GmbH, MOTOURISMO, MaCabin, MYLi, OBS OnlineBuchungsService, Passolution, PayPal, PCI Proxy, refundrebel, Reise-Rebellen, re:spondelligent, RightNow Group, Sabre, sailwithus, salesforce, schauinsland-reisen, SIX Payment Services, silverscreentours, sleeperoo, socialbnb, Solamento, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, ta.ts, team neusta, tennistraveller, tourboerse, TourOne Systems, traffics, Trasty, travelbasys, travivre, Travelport, TripLegend, TRIP\*PERFECT, TrustYou, TrustYourTrip, TUI, TURESPAÑA, Ucandoo, Viselio, weg.de, Wirelane und Xamine.

#### **Geschäftsstelle:**

Verband Internet Reisevertrieb e.V., Leonhardsweg 2, D-82008 Unterhaching, Tel.: 089-610667-29, E-Mail: [presse@v-i-r.de](mailto:presse@v-i-r.de) oder [info@v-i-r.de](mailto:info@v-i-r.de), Internet [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de)

Pressemeldungen im Internet: Die aktuellen Pressemeldungen stehen im Internet unter [www.v-i-r.de](http://www.v-i-r.de) im Bereich "Presse" zum Download zur Verfügung. Ebenfalls ist die Aufnahme in den Presseverteiler möglich. Nutzen Sie auch unseren Service und abonnieren Sie den VIR im RSS-Feed.