



# Pressemitteilung

Bonn, 31. März 2016

Seite 1 von 2

## Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur jetzt gebührenfrei

**Homann: „Wir erwarten Anstieg der Schlichtungsanträge“**

Am 1. April 2016 tritt das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Damit wird die außergerichtliche Streitbeilegung in Deutschland erheblich gestärkt. Ab sofort führen die Schlichtungsstellen Telekommunikation und Post der Bundesnetzagentur die Verfahren gebührenfrei durch.

„Die Verfahren der Schlichtungsstellen sind für Verbraucher eine schnelle und kosten-günstige Alternative zu langwierigen Gerichtsverfahren. Wir erwarten einen Anstieg der Schlichtungsanträge“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. Er ergänzt: „Die Bundesnetzagentur ist eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher. Die erfolgreiche Arbeit der beiden Schlichtungsstellen der Bundesnetzagentur spiegelt die Bedeutung eines effektiven Verbraucherschutzes wider. Die Bundesnetzagentur wird sich auch in Zukunft intensiv für die Belange der privaten Endkunden einsetzen.“

Bereits seit vielen Jahren vermitteln die Schlichtungsstellen Telekommunikation und Post der Bundesnetzagentur erfolgreich in Konfliktfällen zwischen dem Kunden und dem Telekommunikations- bzw. dem Postunternehmen. Als behördliche Verbraucherschlichtungsstellen gehören sie zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum.

### Schlichtungsverfahren stehen allen Verbrauchern offen

Bei den Schlichtungsfällen im Telekommunikationsbereich geht es insbesondere um Fragen der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Leistung, um Rechnungsbeanstandungen, die Sperre des Telefonanschlusses, Probleme beim Anbieterwechsel und der Rufnummernmitnahme oder um die Frage der Bereitstellungsdauer für einen Anschluss. Im Postbereich dreht es sich zumeist um Probleme im Zusammenhang mit der Beschädigung oder dem Verlust eines Pakets auf dem Transportweg. Antragsberechtigt ist der Kunde, der die Verletzung eigener Rechte aus einem Vertrag mit dem Unternehmen geltend macht. In rund 70 Prozent der Fälle gelingt es den Schlichtungsstellen der Bundesnetzagentur, eine gütliche Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen.

HAUSANSCHRIFT  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

TEL +49 228 14-9921  
FAX +49 228 14-8975

[pressestelle@bnetza.de](mailto:pressestelle@bnetza.de)  
[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



Bonn, 31. März 2016

Seite 2 von 2

Weitere Informationen zu den Schlichtungsverfahren finden Sie auf der Webseite der Bundesnetzagentur.

### **Schlichtungsstelle Telekommunikation**

<http://www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle>

### **Schlichtungsstelle Post**

<http://www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle>